

**TUGAS AKHIR – KS 141501**

**ANALISA PERBEDAAN PENILAIAN  
HARAPAN DAN PERSEPSI PENGUNJUNG  
TERHADAP APLIKASI PELAYANAN  
STATISTIK TERPADU DI BADAN PUSAT  
STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL  
DENGAN KERANGKA KERJA WHITE &  
BYTHEWAY**

**Azizah Husein**

**5208 100 096**

**Dosen Pembimbing**

**Edwin Riksakomara S.Kom.,M.T**

**Andre Parvian Aristio S.Kom.,M.Sc**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**Fakultas Teknologi Informasi**

**Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

**Surabaya 2016**

**FINAL PROJECT – KS 141501**

**ANALYSIS OF THE DIFFERENT IN  
ASSESSING EXPECTATIONS AND  
PERCEPTIONS FROM VISITORS ON THE  
PST APPLICATION IN BPS EAST JAVA  
PROVINCE USING SERVQUAL METHOD  
WITH WHYTE & BYTHEWAY  
FRAMEWORK**

**Azizah Husein**

5208 100 096

**Academic Promotors**

**Edwin Riksakomara S.Kom.,M.T**

**Andre Parvian Aristio S.Kom.,M.Sc**

**INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT**

**Information Technology Faculty**

**Sepuluh Nopember Institut of Technology**

**Surabaya 2016**

## LEMBAR PENGESAHAN

# ANALISA PERBEDAAN PENILAIAN HARAPAN DAN PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP APLIKASI PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DENGAN KERANGKA KERJA WHYTE & BYTHEWAY

### TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada  
Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**Azizah Husein**  
**5208 100 1096**

Surabaya, Juli 2016

**KETUA**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**Dr. Ir. Aris Triahyanto, M.Kom**  
**NIP 196503101991021001**



## **LEMBAR PERSETUJUAN**

# **ANALISA PERBEDAAN PENILAIAN HARAPAN DAN PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP APLIKASI PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DENGAN KERANGKA KERJA WHYTE & BYTHEWAY**

### **TUGAS AKHIR**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

pada

Jurusan Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**Azizah Husein**

**5208 100 1096**

Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian: 22 Juli 2016

Periode Wisuda: September 2016

**Edwin Riksakomara S.Kom.,M.T**

(Pembimbing 1)

**Andre Parvian Aristio S.Kom.,M.Sc**

(Pembimbing 2)

**Arief Wibisono S.Kom.,M.Sc**

(Penguji 1)

**Faizah Mahananto S.Kom.,M.Eng.,Ph.D**

(Penguji 2)

**LEMBAR PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : ARIZAH HUSEIN  
Nrp. : 5208.100.096  
Jurusan / Fak : SBTEM INFORMASI / FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
Alamat kontak : .....  
a. Email : husein.arizah@gmail.com  
b. Telp/HP : 0819 3863 8296

Menyatakan bahwa semua data yang saya *upload* di Digital Library ITS merupakan hasil final (revisi terakhir) dari karya ilmiah saya yang sudah disahkan oleh dosen penguji. Apabila dikemudian hari ditemukan ada ketidaksesuaian dengan kenyataan, maka saya bersedia menerima sanksi.

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalti-Free Right)** kepada Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISA PERBEDAAN PENILAIAN HARAPAN DAN PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP APLIKASI PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI BADAN PIUT STATISTIK PROVINSI SUMBA TIMUR MENGENAIKAN METODE SERVQUAL DENGAN KERANGKA KERJA WHITE & BYTHEWAY

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta. Saya bersedia menanggung secara pribadi, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya Ilmiah saya ini tanpa melibatkan pihak Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

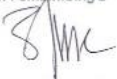
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

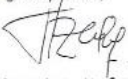
Pada tanggal : 28 JULI 2016

Yang menyatakan,

Dosen Pembimbing 1

  
EDWIN RIESAKOMARA, S.EOM, M.T.

NIP. 19690725 200312 1001

  
ARIZAH HUSEIN

Nrp. 5208.100.096

**KETERANGAN :**

Tanda tangan pembimbing wajib dibubuhi stempel jurusan.

Form dicetak dan diserahkan di bagian Pengadaan saat mengumpulkan hard copy TA/Tesis/Disertasi.



**ANALISA PERBEDAAN PENILAIAN HARAPAN DAN  
PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP APLIKASI  
PELAYANAN STATISTIK TERPADU DI BADAN PUSAT  
STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DENGAN KERANGKA KERJA  
WHITE & BYTHEWAY**

**Nama Mahasiswa** : Azizah Husein  
**NRP** : 5208100096  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTIf – ITS  
**Dosen Pembimbing 1** : Edwin Riksakomara, S.Kom.,M.T  
**Dosen Pembimbing 2** : Andre Parvian S.Kom.,M.Sc

**ABSTRAK**

*Aplikasi adalah alat bantu untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan salah satunya seperti pelayanan masyarakat. Penyedia aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur dituntut untuk mampu menyelesaikan aplikasi dengan isi dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Penelitian ini bertujuan mengukur perbedaan penilaian antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap aplikasi, menggunakan metodologi yang didasarkan pada kerangka kerja White & Bytheway dengan metode Servqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur.*

**Kata kunci** : Aplikasi, Analisa Harapan dan Persepsi, Servqual, White & Bytheway.

*halaman ini sengaja dikosongkan*



***ANALYSIS OF THE DIFFERENCE IN ASSESSING  
EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS FROM VISITORS  
ON THE PST APPLICATION IN BPS EAST JAVA  
PROVINCE USING SERVQUAL METHOD WITH  
WHITE & BYTHEWAY FRAMEWORK***

**Student Name : Azizah Husein**  
**NRP : 5208100096**  
**Department : Sistem Informasi FTIf – ITS**  
**Supervisor 1 : Edwin Riksakomara, S.Kom.,M.T**  
**Supervisor 2 : Andre Parvian, S.Kom, M.Sc**

**ABSTRACT**

*Applications are tools to simplify and accelerate the work of one of them as a community service. Statistics Services Integrated application providers in the Central Bureau of Statistics East Java Province is required to complete the application with the content and information in accordance with the needs of visitors. This study aims to measure the difference in votes between the expectations and perceptions of visitors to the application, using a methodology based on the framework White & Bytheway with Servqual method. The results showed that there is a gap between the expectations and perceptions of visitors to the application of Integrated Statistics Services in the Central Bureau of Statistics of East Java Province.*

***Keywords:*** *Application, Analysis Expectations and Perceptions, Servqual, White & Bytheway.*

*halaman ini sengaja dikosongkan*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul:

**Analisa Perbedaan Penilaian Harapan dan Persepsi  
Pengunjung terhadap Aplikasi Pelayanan Statistik  
Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur  
menggunakan Metode Servqual dengan Kerangka Kerja  
White & Bytheway**

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Warsini dan Abah Moedjiono,S.E yang selalu mendoakan dan senantiasa mendukung semua kebutuhan penulis agar selalu sehat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir, adek penulis Aziz Muqorobin yang mendukung yang selalu memberikan semangat.
3. Bapak Edwin Riksakomara, S.Kom.,M.T dan Bapak Andre Parvian S.Kom.,M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk mendukung dan membimbing dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
4. Bapak Arif Wibisono, S.Kom, M.Sc selaku dosen penguji proposal tugas akhir dan sidang tugas akhir yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberi masukan perbaikan dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
5. Bu Nur Aini R., S.Kom., M.Sc.Eng selaku dosen wali yang selalu mendukung dan memberikan pengarahan selama penulis menempuh masa perkuliahan dan penelitian tugas akhir.

6. Pak Bambang, selaku admin laboratoriu E-Bisnis yang sangat membantu penulis dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir.
7. Para dosen jurusan Sistem Informasi.
8. Bapak Arif pihak dari Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur yang turut membantu dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
9. Wira Anumeski, S.H.,M.Kn., sosok terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir penulis.
10. Sahabat-sahabat terkasih yang bersama sama berjuang menyelesaikan Tugas Akhir ini: Dina, Defit, Novi yang telah memberi semangat dan banyak membantu sampai tugas akhir selesai.
11. Adek Amor yang telah memberi semangat.
12. Mas Dika, Bapak Anis, dan semua karyawan UPT Bahasa yang senantiasa membantu penulis dalam penyelesaian toefl.
13. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan namanya semua, terima kasih telah memberi semangat dan mendukung untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
14. Seluruh karyawan Jurusan Sistem Informasi, mulai dari bagian akademik sampai keamanan parkir. Terima kasih atas senyum, dukungan, doa dan pelayanan yang baik.
15. Pihak-pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat pembaca.

# DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	2
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Relevansi .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Studi Sebelumnya .....	5
2.2 Badan Pusat Statistik Prov.Jawa Timur .....	5
2.3 Pelayanan Statistik Terpadu .....	6
2.4 Dasar Teori .....	6
2.4.1 Metode Servqual .....	6
2.4.2 Kerangka Kerja Whyte & Bytheway .....	8
2.4.3 Model gap Kualitas Layanan .....	10
2.4.4 Kuesioner .....	10

2.4.5 SPSS .....	11
2.4.6 Uji Validitas .....	12
2.4.7 Uji Reliability .....	12
2.4.8 Pengumpulan data .....	13
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>15</b>
3.1 Tahapan Pelaksanaan Tugas Akhir .....	15
3.1.1 Identifikasi Permasalahan.....	15
3.1.2 Penentuan Tujuan.....	16
3.1.3 Literatur yang Relevan .....	16
3.1.4 Menentukan Metode yang digunakan .....	16
3.1.5 Pembuatan Kuesioner.....	16
3.1.6 Penyebaran Kuesioner .....	17
3.1.7 Pengujian Data .....	17
3.1.8 Validasi Data.....	17
3.1.9 Pengolahan Data (Evaluasi Metode, Analisis Kesenjangan).....	17
3.1.10 Saran dan Rekomendasi .....	18
<b>BAB IV PERANCANGAN .....</b>	<b>19</b>
4.1 Perancangan Studi Kasus .....	19
4.2 Perancangan Kuesioner .....	19
4.3 Pembuatan Kuesioner.....	19
4.4 Penentuan Responden.....	23
<b>BAB V IMPLEMENTASI .....</b>	<b>25</b>
5.1 Penyebaran Kuesioner.....	25
5.2 Pengujian Data Kuesioner .....	25



5.2.1 Uji Validitas .....	25
5.2.2 Uji Reliabilitas .....	26
5.3 Hambatan dan Rintangan .....	27
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
6.1 Analisis Deskriptif .....	29
6.1.1 Jenis Kelamin .....	29
6.1.2 Usia Responden .....	29
6.1.3 Status Pekerjaan .....	30
6.1.4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi PST .....	30
6.2 Tingkat Signifikan .....	31
6.3 Analisis Berdasarkan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway .....	31
6.3.1 Nilai Kesenjangan antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway	33
6.3.2 Nilai Kesenjangan .....	34
6.3.3 Diagram Importance-Performance .....	35
6.3.4 Rekomendasi Perbaikan .....	38
6.4 Analisis berdasarkan Metode Servqual .....	40
6.4.1 Nilai Kesenjangan antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Metode Servqual .....	42
6.4.2 Nilai Kesenjangan .....	43
6.4.3 Diagram Importance-Performance .....	43
6.4.4 Rekomendasi Perbaikan .....	46
6.5 Perbedaan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dengan Metode Servqual .....	47

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....	51
7.1. Kesimpulan.....	51
7.2. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
BIODATA PENULIS.....	55
LAMPIRAN A .....	A-1
LAMPIRAN B.....	B-1
LAMPIRAN C.....	C-1
LAMPIRAN D .....	D-1

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 : Roadmap Penelitian E-Bisnis .....	4
Gambar 2.2 : Framework Servqual .....	7
Gambar 3.3 : Metodologi Penelitian .....	15
Gambar 5.4 : Rangkuman Hasil Uji Validasi Tingkat Persepsi .....	26
Gambar 5.5 : Rangkuman Hasil Uji Validasi Tingkat Harapan .....	26
Gambar 5.6 : Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi .....	26
Gambar 5.7 : Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan .....	27
Gambar 6.8 : Prosentase Respdn den berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Gambar 6.9 : Prosentase Responden berdasarkan Usia .....	30
Gambar 6.10 : Prosentase Responden berdasarkan Status Pekerjaan .....	30
Gambar 6.11 : Prosentase Responde berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi PST .....	31
Gambar 6.12 : Grafik Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway .....	34
Gambar 6.13 : Nilai Kesenjangan Tingkat Persepsi damTingkat Harapan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway ...	35
Gambar 6.14 : Diagram Importance-Performance berdasarkan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway .....	35
Gambar 6.15 : Grafik Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan berdasarkan Metode Servqual .....	42
Gambar 6.16 : Nilai Kesenjangan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan berdasarkan Metode Servqual .....	43
Gambar 6.17 : Diagram Importance-Performance berdasarkan Metode Servqual .....	44

*halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Studi Sebelumnya .....	5
Tabel 2.2 : Dimensi Servqual .....	7
Tabel 2.3 : Attribut Evaluasi Whyte & Bytheway .....	9
Tabel 2.4 : Kuesioner .....	11
Tabel 4.5 : Kuesioner Kerangka Kerja Whyte & Bytheway ..	20
Tabel 4.6 : Kuesioner Metode Servqual .....	22
Tabel 6.7 : Analisis berdasarkan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway.....	32
Tabel 6.8 : Perbandingan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway .....	33
Tabel 6.9 : Rekomendasi Perbaikan berdasarkan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway .....	38
Tabel 6.10 : Analisis berdasarkan Metode Servqual .....	41
Tabel 6.11 : Perbandingan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan berdasarkan Metode Servqual.....	42
Tabel 6.12 : Rekomendasi Perbaikan berdasarkan Metode Servqual.....	46
Tabel 6.13 : Perbedaan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dengan Servqual .....	48

*halaman ini sengaja dikosongkan*



*Halaman ini sengaja dikosongkan*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan akan dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan, tujuan, manfaat tugas akhir, dan relevansi tugas akhir.

### **1.1 Latar Belakang**

Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu mulai dikembangkan sejak 3 tahun yang lalu. Tujuan dari dikembangkan aplikasi tersebut untuk mempermudah dan mempercepat proses pekerjaan dalam memenuhi dan melayani kebutuhan pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, salah satunya pencarian softcopy buku-buku.

Selain itu, pengguna dari Aplikasi PST juga tinggi mencapai rata-rata sebesar 15-25 orang/hari atau 300-400 orang/bulan. Seiring dengan pentingnya peranan aplikasi bagi pengguna dan banyaknya pengguna aplikasi PST tersebut, Badan Pusat Statistik ingin mengetahui apakah aplikasi tersebut sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna. Sehingga, timbul kebutuhan untuk melakukan pemantauan untuk memastikan kualitas layanan dan melihat keberhasilan implementasi aplikasi tersebut melalui evaluasi yang sistematis.

Kepuasan pengguna aplikasi secara signifikan akan mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan aplikasi tersebut. Metodologi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan dari pengguna aplikasi tersebut dengan menggunakan metode Servqual (Service Quality) dan Kerangka Kerja White & Bytheway. Evaluasi kualitas layanan aplikasi ini adalah membandingkan kinerja aplikasi tersebut dengan harapan atau ekspektasi dari apa yang dilakukan oleh aplikasi tersebut.

Dengan melakukan analisa terhadap aplikasi PST BPS Prov.Jawa Timur, diharapkan informasi tingkat pencapaian tujuan serta tingkat kesenjangan dari harapan dan persepsi pengguna aplikasi tersebut dapat terlihat dan dapat memunculkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi tersebut di masa mendatang.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang diangkat pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengimplementasikan Metode Servqual (Service Quality) pada analisa aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur
2. Bagaimana mengimplementasikan Kerangka Kerja White & Bytheway pada analisa aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur

## **1.3 Batasan Masalah**

Dari permasalahan yang telah disebutkan di atas, batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian pada tugas akhir ini adalah analisa aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu yang ada di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur
2. Populasinya adalah penduduk Jawa Timur.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengunjung di Pelayanan Statistik Terpadu

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

- Mengimplementasikan kerangka kerja White & Bytheway dan Metode Servqual (Service Quality) pada evaluasi aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur
- Mengetahui informasi harapan dan persepsi pengunjung terhadap aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu
- Merekomendasikan analisa aplikasi sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi tersebut

## 1.5 Manfaat Penelitian

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

### **Bagi akademis:**

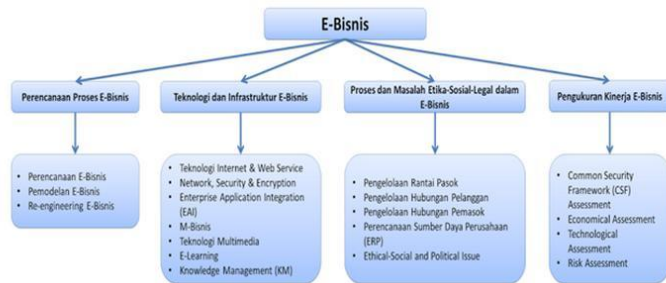
1. Memberikan pengetahuan mengenai kerangka kerja White & Bytheway pada analisa aplikasi
2. Memberikan pengetahuan mengenai Servqual (Service Quality) pada analisa aplikasi

### **Bagi Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Prov.Jawa Timur:**

1. Memberikan hasil analisa harapan dan persepsi dari aplikasi tersebut
2. Memberikan Pelayanan Statistik Terpadu terkait peningkatan kualitas layanan aplikasi
3. Mempermudah staf Pelayanan Statistik Terpadu untuk mengetahui harapan dan persepsi dari aplikasi tersebut

## 1.6 Relevansi

Relevansi penelitian tugas akhir ini terhadap area sistem informasi berada pada roadmap penelitian E-Bisnis, bidang Pengukuran Kerja E-Bisnis, topic Technology Assesment. Seperti pada **Gambar 1.1**



**Gambar 1.1 : Roadmap Penelitian E-Bisnis**

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini akan dilakukan pembahasan mengenai studi sebelumnya yang berhubungan dengan tugas akhir dan teori-teori yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir.

#### 2.1 Studi Sebelumnya

**Tabel 2.1 : Studi Sebelumnya**

No.	Judul, Penulis	Metodologi	Keterkaitan dengan Tugas Akhir
1.	Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Multimedia Mobile (IM3) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Nia Riyani. (Nia, 2009)	Metode analisis deskriptif dan metode <i>paired sample t test</i>	Mengetahui apakah ada <i>gap</i> antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas kartu IM3
2.	Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Akademik ITS menggunakan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan Servqual. (Mudjahidin & Yogi, 2013)	Metode Servqual dan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway	Informasi tingkat pencapaian tujuan dan tingkat pencapaian kesenjangan dari harapan dan persepsi pengguna sistem tersebut dapat tersingkap dan memnuculkan rekomendasi perbaikan

#### 2.2 Badan Pusat Statistik Prov.Jawa Timur

Badan Pusat Statistik merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. (BPS, 1997)Sebelumnya, BPS adalah Biro Pusat



Statistik. Peranan yang harus dijalankan oleh BPS adalah sebagai berikut :

- Menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Data ini didapatkan dari sensus atau survey yang dilakukan sendiri dan juga dari departemen atau lembaga pemerintahan lainnya sebagai data sekunder.
- Membantu kegiatan statistik di departemen, lembaga pemerintah atau institusi lainnya dalam membangun system perstatistikan nasional.
- Mengembangkan dan mempromosikan standar teknik dan metodologi statistik, dan menyediakan pelayanan pada bidang pendidikan dan pelatihan statistik.
- Membangun kerja sama dengan institusi internasional dan negara lain untuk kepentingan perkembangan statistik Indonesia.

## **2.3 Pelayanan Statistik Terpadu**

Pelayanan Statistik Terpadu merupakan pelayanan publik yang diberikan oleh BPS sebagai instansi pemerintah kepada masyarakat, yang didasarkan pada efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang terbesar namun berhubungan satu dengan yang lainnya. Dalam memberikan pelayanan statistik tersebut, BPS membantu pengguna data dalam pencarian data salah satunya dengan menggunakan Aplikasi PST. Tampilan Aplikasi PST secara terinci ada pada **Lampiran A**.

## **2.4 Dasar Teori**

### **2.4.1 Metode Servqual**

Servqual pada awalnya dikembangkan oleh peneliti pemasaran untuk menilai kualitas pelayanan secara umum. Model ini dapat diterapkan dalam menganalisis layanan

Sistem Informasi yang dikhususkan untuk memahami harapan dan persepsi pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan Sistem Informasi tersebut. (Shahim, 2005) Servqual merepresentasikan lima dimensi (lihat **Gambar 2.2**) yang digunakan oleh pengunjung ketika kualitas pelayanan terlepas dari jenis layanan pelanggan.



**Gambar 2.2 : Framework Servqual**

**Table 2.2** menunjukkan definisi dari setiap dimensi framework Servqual. Terdapat 5 dimensi pada metode Servqual, diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

**Tabel 2.2 : Dimensi Servqual**

No.	Dimensi	Definsi
1.	<i>Tangible</i>	Fasilitas teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan)
2.	<i>Reliability</i>	Kemampuan layanan system untuk memberikan informasi secara akurat
3.	<i>Responsiveness</i>	Kemampuan layanan system untuk memberikan respon secara cepat
4.	<i>Assurance</i>	Kemampuan layanan system untuk segera

		memberikan pemulihan saat terjadi gangguan
5.	<i>Emphaty</i>	Kemampuan layanan system untuk memenuhi kebutuhan pengguna

## 2.4.2 Kerangka Kerja Whyte & Bytheway

Metodologi yang dapat digunakan untuk melakukan analisis aplikasi yang menekankan pada kajian terhadap kualitas dari aplikasi tersebut dengan didasarkan pada kerangka kerja Whyte & Bytheway. (Whyte, Bytheway, & Edwards, 1997) Kerangka kerja ini menspesifikasikan tiga elemen dasar yang relevan terhadap penilaian aplikasi yaitu produk, layanan dan proses.

### 2.4.2.1 Elemen Whyte & Bytheway

Elemen produk berhubungan dengan perangkat keras, perangkat lunak dan materi pelatihan yang diberikan kepada pengguna. Atribut yang mempengaruhi nilai produk dari system oleh pengguna adalah tingkat akurasi, control, efektivitas, kualitas antarmuka, kemudahan, integrasi, pemasaran (sosialisasi), pelaporan, dokumentasi, dan pelatihan.

Elemen layanan adalah yang berhubungan dengan aspek bagaimana pengguna dapat mendapatkan respon dari system tersebut. Atribut yang berperan penting menurut pengguna yang berhubungan dengan layanan adalah yang berhubungan dengan keterlibatan pengguna, kompetensi, spesifikasi, kompleksitas, keandalan, tingkat respon dan pengertian.

Elemen proses merupakan bagaimana Produk dan Layanan dihadirkan. Elemen ini mengacu pada kemampuan sebuah organisasi dalam mengelola elemen produk dan layanan sehingga keduanya dapat membantu dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Disisi lain, proses ini berhubungan dengan

manajemen proyek pengembangan dan implementasi system informasi secara keseluruhan, yang didalamnya termasuk aspek perencanaan hingga perawatan system.

#### 2.4.2.2 Atribut Evaluasi

Kerangka kerja ini melakukan analisis terperinci pada kebutuhan pengguna dengan didasari oleh atribut White & Bytheway yang menurutnya merupakan atribut yang paling mempengaruhi persepsi pengguna terhadap efektivitas system secara keseluruhan (lihat **Table 2.3**). Atribut-atribut tersebut merupakan representasi dari 3 elemen yang telah disebutkan pada penjelasan sebelumnya. Beberapa atribut tersebut ada yang tidak digunakan karena atribut tersebut diasumsikan sebagai tidak relevan terhadap evaluasi.

**Tabel 2.3 : Atribut Evaluasi Whyte & Bytheway**

No.	Elemen	Atribut	Penjelasan
1.	Produk	Akurasi	Tingkat dimana informasi yang diberikan dan fungsi yang dilakukan sesuai dengan proses bisnis
2.		Kontrol	Tingkat sejauh mana system dapat mengendalikan pemeriksaan, perubahan, dan penghapusan informasi
3.		Efektivitas	Tingkat dimana system beroperasi dengan cara yang efisien, produktif dan berguna
4.		<i>Front-office</i>	Tingkat kualitas output yang dihasilkan oleh system
5.		Kemudahan	Tingkat sejauh mana system ini mudah untuk digunakan
6.		Pemasaran	Tingkat dimana system dikemas, dipromosikan dan dikenalkan kepada pengguna
7.		Pelaporan	Tingkat dimana laporan yang dihasilkan oleh system (jika ada) adalah akurat dan berguna
8.		Dokumentasi	Tingkat dimana informasi yang diberikan untuk menjelaskan

			bagaimana system dioperasikan
9.	Layanan	Spesifikasi	Tingkat akurasi spesifikasi system
10.		Keterlibatan Pengguna	Tingkat sejauh mana pengguna berpartisipasi dalam pelaksanaan system
11.		Kompleksitas	Tingkat kerumitan dari system
12.		Keandalan	Tingkat akurasi dan keandalan system
13.		Tingkat Respon	Tingkat dimana system dapat memberikan layanan secara cepat
14.		Pengertian	Tingkat upaya system dalam memenuhi kebutuhan penggunanya
15.	Proses	Keselarasan Bisnis	Tingkat dimana system beroperasi sesuai dengan tujuan bisnis
16.		Tingkat Kebutuhan	Tingkat kepentingan system dalam menjalankan aspek bisnis

### 2.4.3 Model gap Kualitas Layanan

Model Gap Kualitas Pelayanan (The Service Quality Gap Model) diperkenalkan pertama kali untuk membantu organisasi dalam memahami harapan pengunjung. Kualitas layanan diukur dengan skor kesenjangan (gap:G), dimana G adalah perbedaan antara persepsi sesuai layanan yang disampaikan (P) dan harapan dari layanan (E) untuk setiap item. Sehingga formula yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan ini adalah dengan :

$$G = P - E \dots\dots\dots$$

Model ini dibagi menjadi, dimana setiap pernyataan atau pertanyaan digunakan sebanyak dua kali. Bagian pertama adalah untuk mengukur tingkat harapan dan bagian lainnya adalah untuk mengukur tingkat persepsi. Informasi yang telah diperoleh dari analisa kesenjangan oleh Servqual diklaim dapat membantu menentukan letak peningkatan performa yang dapat dihasilkan.

#### 2.4.4 Kuesioner

Penyebaran kuesioner akan menggunakan skala pengukuran evaluasi berdasarkan penilaian responden atas suatu pernyataan (kondisi). Penilaian responden dipetakan dalam bentuk skala Likert (1-5). Pengukuran terhadap tingkat harapan pengguna atas sistem dan persepsi performa sistem yang dirasakan oleh pengguna, dijelaskan dalam **Table 2.4**. Kuesioner secara terinci bisa dilihat pada **Lampiran B**.

**Tabel 2.4 : Kuesioner**

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan					Tingkat Persepsi				
		SS	S	C	TS	STS	SS	S	C	TS	STS
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	( <i>Berisi pernyataan</i> )										

Secara umum, kuesioner terbagi dalam tiga bagian, yaitu :

- a. Data Profil Responden  
Data ini berisikan identitas responden seperti usia, jenis kelamin, status pekerjaan, dan frekuensi penggunaan Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu (PST)
- b. Data Harapan dan Persepsi  
Pada bagian ini, responden diberikan pernyataan/pertanyaan mengenai harapan dan persepsi responden terhadap sistem. Data harapan dari responden terhadap sistem akan dibandingkan dengan data persepsi responden terhadap sistem. Perbandingan ini akan menghasilkan nilai *gap* yang dapat digunakan dalam melakukan analisis *gap* kualitas layanan.
- c. Rangkang dan Saran

Pada bagian ini, responden akan diberi pernyataan untuk menilai performa sistem secara umum dalam skala 1-5. Responden diberikan kesempatan untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan yang bersifat terbuka.

#### 2.4.5 SPSS

SPSS adalah program canggih yang salah satu fiturnya mampu membantu untuk melakukan statistic deskriptif data penelitian. Statistic deskriptif merupakan bidang ilmu statistika yang mempelajari cara-cara pengumpulan, penyusunan, dan penyajian data suatu ppenelitian. Kegiatan yang termasuk dalam kategori tersebut adalah kegiatan *collecting* atau pengumpulan data, *grouping* atau pengelompokan data, penentuan nilai dan fungsi statistik, serta yang terakhir termasuk pembuatan grafik dan gambar. SPSS akan digunakan untuk melakukan **uji validitas** dan **uji reabilitas**.

#### 2.4.6 Uji Validitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), validitas adalah tingkat beneran, kekuatan, atau keabsahan suatu fakta atau informasi. (STATSDATA, Statistical Data Analyst, 2011) Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan teknik uji korelasi *Pearson Product Moment*. Pada pengujian ini, setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variable. Dalam hal ini masing-masing item yang ada didalam variable X dan Y akan diuji relasinya dengan skor total variable tersebut.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots$$

Dimana :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi suatu item  
 $n$  = jumlah subyek  
 $X$  = skor suatu item  
 $Y$  = skor total

#### 2.4.7 Uji Reliability

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat konsistensi suatu kuesioner sehingga dapat diandalkan untuk melakukan penelitian yang sama berulang kali. (STATSDATA, Statistical Data Analyst, 2011) Uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{Vt^2} \right]$$

Dimana :

$\alpha$  = Koefisien alpha  
 $k$  = Banyaknya butir pernyataan atau soal  
 $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian item/butir  
 $Vt^2$  = Varian total

#### 2.4.8 Pengumpulan data

Dalam melakukan penelitian, cara pengumpulan data dapat dibedakan menjadi dua yaitu Sensus dan Sampling. Sensus adalah cara pengumpulan data yang mengambil setiap elemen populasi atau karakteristik yang ada dalam populasi, sedangkan Sampling adalah cara pengumpulan data yang hanya mengambil sebagian elemen populasi atau karakteristik (sampel) yang ada dalam populasi. Sampling digunakan dengan alasan : objek penelitian yang homogen, penghematan biaya dan waktu dan ukuran populasi yang sangat besar.



Sampling dapat dibedakan menjadi dua yaitu sampling probabilitas (sampling acak) dan sampling nonprobabilitas (sampling tidak acak).

Sampling probabilitas merupakan cara pengambilan sampel yang semua objek atau elemen populasinya memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sampling probabilitas memiliki beberapa teknik, diantaranya :

- a. Sampling Acak Sederhana (Simple Random Sampling)
- b. Sampling Acak Bertingkat (Stratified Random Sampling)
- c. Sampling Acak Sistematis (Systematic Random Sampling)
- d. Sampling Kelompok atau Sampling Kluster (Cluster Sampling)

Jumlah sampel yang diperlukan dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (Academia) sebagai berikut :

$$n = \frac{(N)}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

- N        = Jumlah populasi  
 n        = Jumlah sampel yang diperlukan  
 e        = Tingkat kesalahan (margin error)

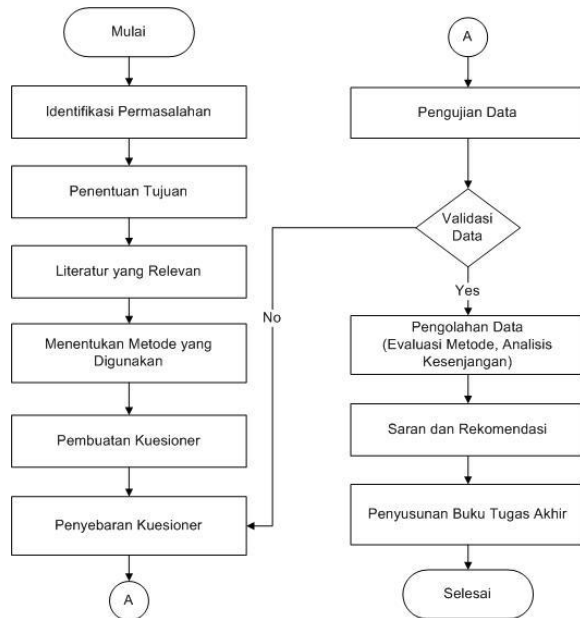
Populasi pengguna Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) adalah jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur, sekitar 38.610.202 jiwa. Jika tingkat kesalahan (*margin error*) sebesar 10 %, maka jumlah sampel yang diperlukan sebanyak 100 responden.

## BAB III METODOLOGI

Bagian ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini. Metodologi ini diperlukan sebagai panduan secara sistematis dalam pengerjaan tugas akhir.

### 3.1 Tahapan Pelaksanaan Tugas Akhir

**Gambar 3.3** merupakan seluruh tahapan yang dilakukan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.



**Gambar 3.1 : Metodologi Penelitian**

#### 3.1.1 Identifikasi Permasalahan

Pada tahapan ini dijelaskan tentang masalah kualitas layanan aplikasi di Pelayanan Statistik Terpadu sehingga diperlukan evaluasi sistematis untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap aplikasi tersebut

dengan Metode Servqual dan kerangka kerja White & Bytheway.

### **3.1.2 Penentuan Tujuan**

Tahap penentuan tujuan merupakan tahap awal dari pengerjaan tugas akhir. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk menganalisa harapan dan persepsi pada aplikasi yang ada di Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, mengimplementasi kerangka kerja White & Bytheway pada suatu aplikasi, mengimplementasi IT Servqual pada suatu aplikasi, menentukan tujuan dan batasan masalah dari penelitian topik tugas akhir yang dikerjakan.

### **3.1.3 Literatur yang Relevan**

Pada tahapan ini dilakukan berbagai kajian pustaka mengenai analisis harapan dan persepsi serta metode yang akan digunakan dalam menyelesaikan permasalahan pada tugas akhir. Kemudian Studi Literatur digunakan sebagai landasan teori atau acuan dalam pengerjaan tugas akhir mengenai analisa harapan dan persepsi pengunjung terhadap suatu aplikasi

### **3.1.4 Menentukan Metode yang digunakan**

Pada tahapan ini dijelaskan mengenai metode yang diterapkan setelah memperoleh data. Metode yang digunakan adalah *IT Servqual* dan kerangka kerja *White & Bytheway*

### **3.1.5 Pembuatan Kuesioner**

Kuesioner dirancang berdasarkan definisi tiap attribute Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan definisi tiap unsur Layanan Servqual. Rancangan kuesioner dibuat dengan harapan dapat mengukur harapan dan persepsi dari setiap attribute Whyte & Bytheway dan unsur Layanan Servqual

### 3.1.6 Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini kuesioner disebarkan sesuai dengan subjek yang menjadi responden dari Tugas Akhir ini. Metode penyebaran dilakukan secara langsung kepada pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu dengan hardcopy kuesioner.

### 3.1.7 Pengujian Data

Setelah data kuesioner dikumpulkan, pada tahap ini data yang diperoleh diuji sehingga data yang diperoleh adalah data yang valid dan *reliable* (handal). Untuk memastikan data tersebut dapat diolah pada tahap selanjutnya adalah dengan melakukan pengujian validitas dengan rumus (1) dan reliabilitas dengan rumus (2) menggunakan aplikasi SPSS.

### 3.1.8 Validasi Data

Pada tahap ini adalah melakukan validasi data. Dari pengujian data yang dilakukan pada tahap sebelumnya dengan menggunakan aplikasi SPSS, jika data yang didapatkan dari hasil survey dan kemudian diuji menghasilkan nilai  $R_{hitung} < R_{tabel}$  maka data tidak valid, yang kemudian dilakukan penambahan data. Jika data yang didapatkan dari hasil survey dan kemudian diuji menghasilkan nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka data valid dan dilanjutkan ke tahap yang berikutnya.

### 3.1.9 Pengolahan Data (Evaluasi Metode, Analisis Kesenjangan)

Setelah data kuesioner diuji, maka dilakukan pengolahan data dengan langkah sebagai berikut :

- a. Evaluasi Kerangka Kerja Whyte&Bytheway
  - Menghitung rata-rata nilai skor masing-masing attribute per indicator
  - Menentukan rata-rata nilai skor masing-masing attribute per indicator pada grafik
- b. Evaluasi Layanan Servqual
  - Menghitung rata-rata nilai skor masing-masing attribute per indicator

- Menentukan rata-rata nilai skor masing-masing attribute per indicator pada grafik
- c. Analisis Kesenjangan  
Analisis Kesenjangan dilakukan dengan cara menghitung selisih antara nilai yang diperoleh dari harapan dan persepsi untuk masing-masing attribute dari Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan Servqual.

#### **3.1.10 Saran dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis pada tahap sebelumnya, dapat diketahui attribute/elemen yang telah/belum memenuhi harapan pengguna Aplikasi PST. Selanjutnya saran dan rekomendasi dapat diberikan berdasarkan attribute/elemen yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan nilai persepsi yang rendah.

## **BAB IV**

### **PERANCANGAN**

Bagian ini menjelaskan perancangan penelitian tugas akhir. Perancangan ini diperlukan sebagai panduan dalam melakukan penelitian tugas akhir.

#### **4.1 Perancangan Studi Kasus**

Pada bab Pendahuluan telah dijelaskan mengenai dilakukannya penelitian ini yakni mendapatkan tingkat persepsi dan harapan dari pengguna Aplikasi PST. Pada bab Metodologi Penelitian telah dijelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan sebelum persiapan penelitian. Langkah-langkah tersebut diantaranya Pembuatan Kuesioner, Penyebaran Kuesioner dan Pengujian Data.

#### **4.2 Perancangan Kuesioner**

Kuesioner diperlukan untuk mengetahui tingkat persepsi dan harapan dari pengguna Aplikasi PST atas pernyataan-pernyataan sesuai dengan attribute Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan unsur Layanan Servqual. Kuesioner yang akan dibagikan kepada pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu atau pengguna Aplikasi PST adalah kuesioner hardcopy.

Pengukuran pada kuesioner ini menggunakan skala Likert (5-1). Pada indikator Harapan, angka 5 menunjukkan Sangat Penting, angka 4 menunjukkan Penting, angka 3 menunjukkan Cukup Penting, angka 2 menunjukkan Tidak Penting, angka 1 menunjukkan Sangat Tidak Penting. Sedangkan pada indikator Persepsi, angka 5 menunjukkan Sangat Setuju, angka 4 menunjukkan Setuju, angka 3 menunjukkan Cukup Setuju, angka 2 menunjukkan Tidak Setuju, angka 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju.

#### **4.3 Pembuatan Kuesioner**

Kuesioner penelitian ini disusun berdasarkan attribute yang ada pada Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan dimensi

yang ada pada Metode Servqual. Isi dari kuesioner tersebut disesuaikan dengan Aplikasi PST sebagai objek penelitian.

**Table 4.5** menunjukkan pernyataan tiap attribute untuk kuesioner pada Kerangka Kerja Whyte & Bytheway:

**Tabel 4.1 : Kuesioner Kerangka Kerja Whyte & Bytheway**

No.	Elemen	Atribut		Pernyataan
1.	Produk	PD1.1	Akurasi	Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia
		PD1.2		Aplikasi PST beroperasi sesuai dengan tujuan pencarian buku
2.		PD2.1	Kontrol	Aplikasi PST memberikan buku dan/atau informasi data yang <i>up to date</i> /terbaru
		PD2.2		Tersedianya pesan peringatan dan petunjuk perbaikan apabila terjadi kesalahan pengisian
3.		PD3.1	Efektivitas	Aplikasi PST dapat mendukung penuh kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna
		PD3.2		Buku dan/atau informasi data yang dihasilkan oleh Aplikasi PST bermanfaat dan berguna bagi pengguna
4.		PD4	<i>Front-office</i>	Tampilan menu Aplikasi PST menarik secara visual
5.		PD5.1	Kemudahan	Aplikasi PST mudah diakses di lingkungan Pelayanan Statistik Terpadu
		PD5.2		Menu-menu pada Aplikasi PST mudah ditelusuri
		PD5.3		Aplikasi PST mudah dijalankan
6.		PD6	Pemasaran	Adanya sosialisasi mengenai Aplikasi PST kepada seluruh pengguna
7.		PD7	Pelaporan	Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia

8.		PD8	Dokumentasi	Dokumen yang diberikan mengandung informasi yang akurat dan mudah dipahami
9.		PD9	Pelatihan	Adanya pelatihan mengenai penggunaan Aplikasi PST
10.	Layanan	LY1	Kompetensi	Konsultan Statistik memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan
11.		LY2	Spesifikasi	Menu-menu Aplikasi PST membantu pengguna dalam pencarian buku
12.		LY3	Keterlibatan Pengguna	Setiap perbaikan Aplikasi PST disosialisasikan kepada pengguna (user)
13.		LY4	Kompleksitas	Apakah menurut user, Aplikasi PST sulit dijalankan ?
14.		LY5	Keandalan	Aplikasi PST dapat digunakan setiap saat
15.		LY6	Tingkat Respon	Masalah yang disampaikan kepada Konsultan Statistik diselesaikan dengan cepat
16.		LY7	Pengertian	Masalah yang disampaikan kepada Konsultan Statistik Aplikasi PST diselesaikan dengan cepat
17.	Proses	PR1	Keselaranan Bisnis	Aplikasi PST beroperasi sesuai dengan tujuan pencarian buku
18.		PR2	Tingkat Kebutuhan	Aplikasi PST dapat mendukung penuh kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (user)
19.		PR3.1	Pemeliharaan	Pemeliharaan (maintenance) dan/atau pengembangan (update) Aplikasi PST selalu dilakukan
		PR3.2		Pemeliharaan dan pengembangan dapat mengantisipasi perkembangan kebutuhan pengguna (user) Aplikasi PST



**Tabel 4.6** menunjukkan pernyataan tiap dimensi untuk kuesioner pada Metode Servqual

**Tabel 4.2 : Kuesioner Metode Servqual**

No.	Dimensi		Pernyataan
1.	TG.1	<i>Tangible</i>	Aplikasi PST selalu up to date / diperbarui dengan penambahan menu-menu untuk memenuhi kebutuhan pengguna
	TG.2		Tampilan menu aplikasi PST menarik secara visual
	TG.3		Menu-menu aplikasi PST membantu pengguna dalam pencarian buku
2.	RL.1	<i>Reliability</i>	Aplikasi PST beroperasi sesuai dengan tujuan pencarian buku
	RL.2		Kebutuhan pengguna terpenuhi oleh Aplikasi PST. Dengan kata lain, Aplikasi PST dapat diandalkan dalam pencarian buku
	RL.3		Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia
3.	RV.1	<i>Responsiveness</i>	Masalah yang disampaikan kepada Konsultan Statistik diselesaikan dengan cepat
	RV.2		Konsultan Statistik bersedia membantu pengguna apabila mengalami kesulitan dalam pengoperasian Aplikasi PST
	RV.3		Masalah yang disampaikan kepada Konsultan Statistik diselesaikan dengan cepat
4.	AS.1	<i>Assurance</i>	Konsultan Statistik mampu memberi rasa yakin pengguna dalam membantu memenuhi kebutuhan
	AS.2		Pengguna merasa aman terkait data pribadi saat melakukan Login Aplikasi PST
	AS.3		Konsultan Statistik memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan
5.	EM.1	<i>Emphaty</i>	Aplikasi PST mudah diakses di Lingkungan Pelayanan Statistik Terpadu
	EM.2		Tersedianya Pengelola Aplikasi PST
	EM.3		Pengelola Aplikasi PST mampu memahami kebutuhan spesifik pengguna (user)

#### **4.4 Penentuan Responden**

Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk Provinsi Jawa Timur yang mengakses Aplikasi PST di Pelayanan Statistik Terpadu, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. Responden dibagi menjadi dua kelompok yaitu Pelajar/Mahasiswa dan Dinas/Instansi.

*halaman ini sengaja dikosongkan*

## **BAB V**

### **IMPLEMENTASI**

Bab ini akan dijelaskan mengenai proses penelitian, seperti Penyebaran Kuesioner, Pengujian Data Kuesioner, Hambatan dan Rintangan yang dihadapi selama penelitian.

#### **5.1 Penyebaran Kuesioner**

Untuk mendapatkan hasil persepsi dan harapan dari pengguna Aplikasi PST di Pelayanan Statistik Terpadu, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dengan membagikan hardcopy kuesioner kepada pengunjung Pelayanan Statistik Terpadu. Tampilan dari kuesioner ini dapat dilihat pada Lampiran 1, Lampiran 2.

#### **5.2 Pengujian Data Kuesioner**

Setelah jumlah responden yang dibutuhkan telah cukup untuk mengisi kuesioner, maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian data ini dengan menggunakan SPSS.

##### **5.2.1 Uji Validitas**

Sebagaimana telah dijelaskan pada Bab Tinjauan Pustaka, Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kebenaran, kekuatan, atau keabsahan dari data yang telah dikumpulkan. Rangkuman hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS terhadap tingkat persepsi dan tingkat harapan pengguna Aplikasi PST. Berikut hasil Uji Validitas tampak pada **Gambar 5.4** dan **Gambar 5.5**. Hasil Uji Validitas data secara lengkap dilihat pada **Lampiran C**.

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	200	100.0

**Gambar 5.2 : Rangkuman Hasil Uji Validasi Tingkat Persepsi**

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	200	100.0

**Gambar 5.3 : Rangkuman Hasil Uji Validasi Tingkat Harapan**

Pada Tabel menunjukkan bahwa hasil uji validitas terhadap jumlah data yang terkumpul sebesar 200 responden memiliki tingkat validitas yang sama yaitu 100 %.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Sebagaimana telah dijelaskan pada Bab Tinjauan Pustaka, Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu kuesioner sehingga dapat dihandalkan untuk melakukan penelitian yang sama berulang kali. Hasil Uji Reliabilitas dengan menggunakan SPSS terhadap tingkat persepsi dan tingkat harapan pengguna Aplikasi PST. Berikut hasil Uji Reliabilitas, **Gambar 5.6** dan **Gambar 5.7**. Hasil Uji Reliabilitas data secara lengkap bisa dilihat pada **Lampiran D**.

Cronbach's Alpha	N of Items
.603	25

**Gambar 5.4 : Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi**

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	25

**Gambar 5.5 : Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan**

Pada tabel, nilai *Cronbach's Alpha* dari Tingkat Persepsi adalah 0,603 dan pada tabel, nilai *Cronbach's Alpha* dari Tingkat Harapan adalah 0,913. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Dengan nilai validitas yang mencapai 100% dan nilai reliabilitas *Cronbach's Alpha* yang tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada kuesioner ini dapat diterima sehingga penyebaran kuesioner dapat dilanjutkan.

### 5.3 Hambatan dan Rintangan

Dalam melaksanakan penelitian ini, tidak semua rencana yang telah disusun dapat dilakukan tepat waktu.

Rintangan yang dihadapi dalam penelitian ini diantaranya :

1. Ada saat dimana Aplikasi PST harus diupdate ke versi terbaru oleh Kantor Pusat Badan Pusat Statistik.
2. Beberapa minggu setelah diupdate ke versi terbaru oleh Kantor Pusat Badan Pusat Statistik, Aplikasi PST mengalami gangguan teknis dan tidak dapat diakses selama  $\pm 7$  hari.
3. Jumlah pengunjung yang datang ke Pelayanan Statistik Terpadu tidak stabil. Selain itu, dari sekian pengunjung yang datang tidak semua mengakses Aplikasi PST.
4. Adanya responden yang menolak meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner.

Hambatan yang dialami oleh penulis saat mengerjakan Tugas Akhir ini diantaranya :

1. Dibutuhkan waktu untuk mempelajari terlebih dahulu Aplikasi yang digunakan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini yaitu Aplikasi SPSS. Karena sebelumnya penulis belum pernah mengoperasikan Aplikasi SPSS.
2. Kondisi kesehatan penulis yang sempat menurun sehingga membuat penulis sedikit berhenti untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

## **BAB VI**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

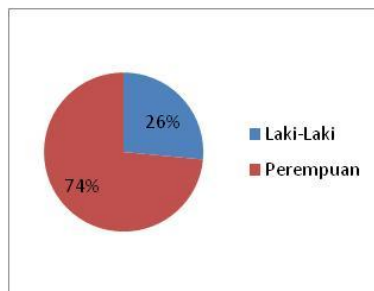
Pada bab VI ini akan dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan penelitian tugas akhir

#### **6.1 Analisis Deskriptif**

Pengolahan Statistik Deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran dari bentuk data yang dihasilkan dari hasil kuesioner. Pengolahan Statistik Deskriptif dilakukan pada profil responden yang digunakan dalam penelitian. Hasil dari pengolahan ini akan ditampilkan dalam bentuk *pie chart*.

##### **6.1.1 Jenis Kelamin**

**Gambar 6.8** menunjukkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 74 % atau 147 responden. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 26 % atau 53 responden.



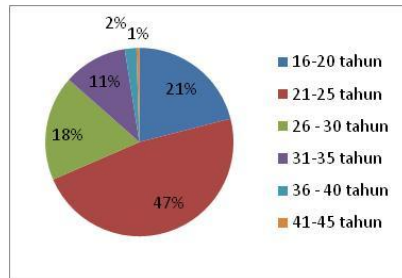
**Gambar 6.6 : Prosentase Respdn berdasarkan Jenis Kelamin**

##### **6.1.2 Usia Responden**

**Gambar 6.9** menunjukkan responden penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 21-25 tahun dengan prosentase sebesar 47%, sedangkan responden yang berusia 16-20 tahun sebesar 21 %, responden yang berusia 26-30 tahun sebesar 18 %, responden yang berusia 31-35 tahun



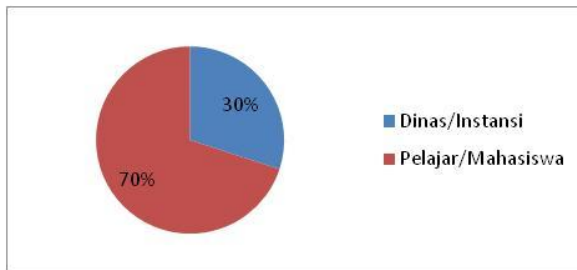
sebesar 11%, responden yang berusia 36-40 tahun sebesar 2%, dan responden yang berusia 41-45 tahun sebesar 1 %.



**Gambar 6.7 : Prosentase Responden berdasarkan Usia**

### 6.1.3 Status Pekerjaan

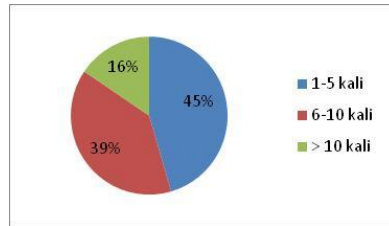
**Gambar 6.10** menunjukkan responden yang berstatus sebagai Pelajar/Mahasiswa sebesar 70 % atau 140 responden. Sedangkan responden yang berasal dari Dinas/Instansi sebesar 30% atau 60 responden.



**Gambar 6.8 : Prosentase Responden berdasarkan Status Pekerjaan**

### 6.1.4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi PST

**Gambar 6.11** menunjukkan responden dengan frekuensi penggunaan Aplikasi PST 1-5 kali, sebesar 45% atau 91 responden. Responden dengan frekuensi penggunaan Aplikasi PST 6-10 kali, sebesar 39% atau 78 responden. Responden dengan frekuensi penggunaan Aplikasi PST >10 kali, sebesar 16% atau 31 responden.



**Gambar 6.9 : Prosentase Responde berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi PST**

## 6.2 Tingkat Signifikan

Pada penelitian yang dilakukan ini, responden yang berpartisipasi sejumlah 200 responden ( $n=200$ ). Sedangkan jumlah populasi ( $N$ ) adalah 38.610.202 penduduk. Berdasarkan data tersebut, maka *margin error* ( $e$ ) penelitian dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh nilai  $e$  sebesar 99.9994

## 6.3 Analisis berdasarkan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway

**Tabel 6.7** menunjukkan nilai rata-rata dari tingkat persepsi masing-masing attribute, nilai rata-rata dari tingkat harapan masing-masing attribute, dan nilai kesenjangan antara kedua indikator tersebut. Perhitungan nilai standart deviasi dari masing-masing indikator dan attribute ditujukan untuk menilai indikasi tingkat kesepahaman dari responden pada satu tingkat nilai.

**Tabel 6.3 : Analisis berdasarkan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway**

Attribut	Persepsi (P)		Harapan (E)		Gap (P-E)
	Rata-Rata	Standart Deviasi	Rata-Rata	Standart Deviasi	
PD1.1	2.945	0.57	4.855	0.42	-1.91
PD1.2	3.83	0.59	4.78	0.43	-0.95
PD2.1	1.885	0.40	4.89	0.31	-3.005
PD2.2	1.885	0.58	4.62	0.57	-2.735
PD3.1	3.165	0.56	4.79	0.45	-1.625
PD3.2	3.83	0.60	4.75	0.48	-0.92
PD4	3.95	0.49	4.83	0.38	-0.88
PD5.1	4.02	0.49	4.925	0.26	-0.905
PD5.2	3.87	0.52	4.865	0.34	-0.995
PD5.3	3.94	0.61	4.785	0.41	-0.845
PD6	1.82	0.49	4.89	0.31	-3.07
PD7	2.945	0.57	4.855	0.42	-1.91
PD8	2.945	0.57	4.855	0.42	-1.91
PD9	1.825	0.45	4.81	0.405	-2.985
LY1	3.015	0.495	4.78	0.46	-1.765
LY2	3.865	0.66	4.89	0.36	-1.021
LY3	1.775	0.495	4.84	0.37	-3.065
LY4	3.94	0.61	4.785	0.41	-0.845
LY5	4.02	0.49	4.925	0.27	-0.905
LY6	3.885	0.65	4.78	0.415	-0.895
LY7	3.885	0.65	4.78	0.415	-0.895
PR1	3.83	0.59	4.78	0.43	-0.95
PR2	3.165	0.56	4.79	0.45	-1.625
PR3.1	1.91	0.48	4.80	0.45	-2.89
PR3.2	2.09	0.58	4.76	0.43	-2.67

**Tabel 6.7** menunjukkan nilai rata-rata dari semua attribute pada Tingkat Persepsi adalah 3,13. Nilai tersebut dapat

diartikan bahwa Tingkat Persepsi pengguna Aplikasi PST adalah “Cukup Setuju”.

Hanya ada dua attribute yang memiliki nilai Tingkat Persepsi diatas 4 (Setuju), yaitu pada attribute PD5.1 (Dimensi Produk pada attribute Kemudahan) dengan pernyataan “Aplikasi PST mudah diakses di Lingkungan Pelayanan Statistik Terpadu” dan LY5 (Dimensi Layanan pada attribute Keandalan) dengan pernyataan “Aplikasi PST dapat digunakan setiap saat”.

Sedangkan nilai rata-rata dari semua attribute pada Tingkat Harapan adalah 4,81. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa Tingkat Harapan pengguna Aplikasi PST adalah “Setuju”. Semua attribute dari indikator Tingkat Harapan berada pada nilai diatas 4 (Setuju).

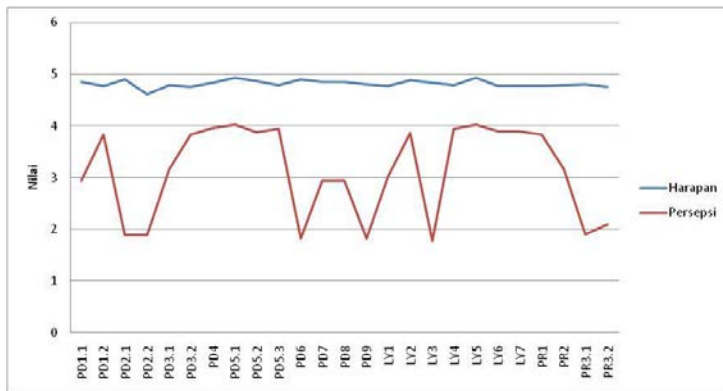
**Tabel 6.4 : Perbandingan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway**

	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan
Rata-rata seluruh attribute	3,13	4,81
Jangkauan Standart Deviasi	0,31 – 0,57	0,40 – 0,66

**Tabel 6.8** menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan pendapat pendapat yang signifikan diantara responden. Hal ini terlihat dari Tingkat Persepsi yang memiliki jangkauan (*range*) standart deviasi yang berkisar antara 0,31 – 0,57 dan Tingkat Harapan yang memiliki jangkauan (*range*) standart deviasi yang berkisar antara 0,40 – 0,66.

### 6.3.1 Nilai Kesenjangan antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway

**Gambar 6.12** menunjukkan grafik Tingkat Persepsi masing-masing attribute dan Tingkat Harapan masing-masing attribute pada Kerangka Kerja Whyte & Bytheway. Nilai kesenjangan antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan berada pada kisaran nilai antara -3,07 dan -0,845. Dimana kesenjangan terbesar terdapat pada PD6 yaitu dimensi Produk attribute Pemasaran dengan pernyataan “Adanya sosialisasi mengenai Aplikasi PST kepada seluruh pengguna” dan kesenjangan terkecil terdapat pada PD5.3 yaitu dimensi Produk attribute Kemudahan dengan pernyataan “Aplikasi PST mudah dijalankan”.

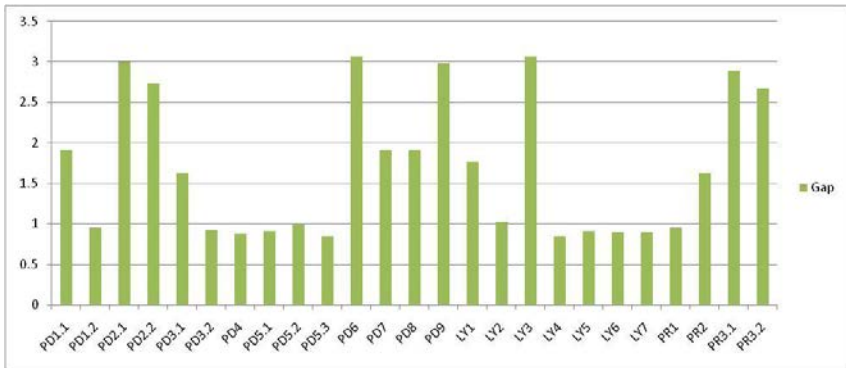


**Gambar 6.10 : Grafik Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway**

### 6.3.2 Nilai Kesenjangan

**Gambar 6.13** menunjukkan nilai kesenjangan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway. Nilai kesenjangan terkecil terdapat pada PD5.3 yaitu dimensi Produk attribute Kemudahan dengan pernyataan “Aplikasi PST mudah dijalankan” dan memiliki nilai kesenjangan terbesar pada PD6 yaitu dimensi Produk attribute

Pemasaran dengan pernyataan “Adanya sosialisasi mengenai Aplikasi PST kepada seluruh pengguna”.

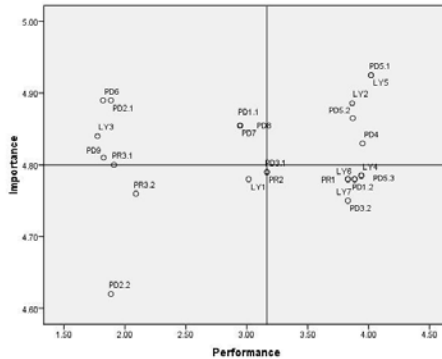


**Gambar 6.11 : Nilai Kesenjangan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway**

### 6.3.3 Diagram Importance-Performance

Dalam membuat Diagram Importance-Performance, data yang digunakan adalah rata-rata nilai skor per indikator yang diolah dengan Aplikasi SPSS. Pada diagram ini terdapat empat Quadran, sebagai berikut :

- Quadran I ( *Concentrate Here* )
- Quadran II ( *Keep Up the Good Work* )
- Quadran III ( *Lower Priority* )
- Quadran IV ( *Possible Overkill* )



e.

**Gambar 6.12 : Diagram Importance-Performance berdasarkan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway**

**Gambar 6.14** menunjukkan bahwa

- a. Attribut-attribut yang berada pada Quadrant I Prioritas Utama (*Concerate Here*) diantaranya :
  - PD1.1 (Akurasi) dengan pernyataan “Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia”.
  - PD2.1 (Kontrol) dengan pernyataan “Aplikasi PST memberikan buku dan/atau informasi data yang *up to date*/terbaru”.
  - PD6 (Pemasaran) dengan pernyataan “Adanya sosialisasi mengenai Aplikasi PST kepada seluruh pengguna”.
  - PD7 (Pelaporan) dengan pernyataan “Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia”.
  - PD8 (Dokumentasi) dengan pernyataan “Dokumen yang diberikan mengandung informasi yang akurat dan mudah dipahami”.
  - PD9 (Pelatihan) dengan pernyataan “Adanya pelatihan mengenai penggunaan Aplikasi PST”.

- LY3 (Keterlibatan Pengguna) dengan pernyataan “Setiap perbaikan Aplikasi PST disosialisasikan kepada pengguna (user)”.
- b. Atribut-attribut yang berada pada Quadrant II Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*) diantaranya :
- PD4 (*Front-office*) dengan pernyataan “Tampilan menu-menu Aplikasi PST menarik secara visual”.
  - PD5.1 (Kemudahan) dengan pernyataan “Aplikasi PST mudah diakses di lingkungan Pelayanan Statistik Terpadu”.
  - PD5.2 (Kemudahan) dengan pernyataan “Menu-menu pada Aplikasi PST mudah ditelusuri”.
  - LY2 (Spesifikasi) dengan pernyataan “Menu-menu Aplikasi PST membantu pengguna dalam pencarian buku”.
  - LY5 (Keandalan) dengan pernyataan “Aplikasi PST dapat digunakan setiap saat”.
- c. Atribut-attribut yang berada pada Quadrant III (*Lower Priority*) diantaranya :
- PD2.2 (Kontrol) dengan pernyataan “Tersedianya pesan peringatan dan petunjuk perbaikan apabila terjadi kesalahan pengisian”.
  - PD3.1 (Efektivitas) dengan pernyataan “Aplikasi PST dapat mendukung penuh kebutuhan informasi data yang dibutuhkan oleh pengguna”.
  - PR2 (Tingkat Kebutuhan) dengan pernyataan “Aplikasi PST dapat mendukung penuh kebutuhan informasi data yang dibutuhkan pengguna”.
  - PR3.1 (Pemeliharaan) dengan pernyataan “Pemeliharaan (maintenance) dan/atau pengembangan (update) Aplikasi PST selalu dilakukan”.



- PR3.2 (Pemeliharaan) dengan pernyataan “Pemeliharaan dan pengembangan dapat mengantisipasi perkembangan kebutuhan pengguna (user) Aplikasi PST”.
  - LY1 (Kompetensi) dengan pernyataan “Konsultasi Statistik memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan”.
- d. Atribut-attribut yang berada pada Quadran IV (*Possible Overkill*) diantaranya :
- PD1.2 (Akurasi) dengan pernyataan “Aplikasi PST beroperasi sesuai dengan tujuan pencarian buku”.
  - PD3.1 (Efektivitas) dengan pernyataan “Aplikasi PST dapat mendukung penuh kebutuhan informasi data yang dibutuhkan oleh pengguna (user)”.
  - PD3.2 (Efektivitas) dengan pernyataan “Buku dan/atau informasi data yang dihasilkan oleh Aplikasi PST bermanfaat dan berguna bagi pengguna”.
  - PD5.3 (Kemudahan) dengan pernyataan “Aplikasi PST mudah dijalankan”.
  - PR1 (Keselarasan Bisnis) dengan pernyataan “Aplikasi PST beroperasi sesuai dengan tujuan pencarian buku”.
  - PR2 (Tingkat Kebutuhan) dengan pernyataan “Aplikasi PST dapat mendukung penuh kebutuhan informasi data yang dibutuhkan oleh pengguna”.
  - LY4 (Kompleksitas) dengan pernyataan “Apakah menuntut user, Aplikasi PST sulit dijalankan ?”.
  - LY6 (Tingkat Respon) dengan pernyataan “Masalah yang disampaikan kepada Konsultan Statistik diselesaikan dengan cepat”.
  - LY7 (Pengertian) dengan pernyataan “Masalah yang disampaikan kepada Konsultan Statistik diselesaikan dengan cepat”.

### 6.3.4 Rekomendasi Perbaikan

Untuk dapat memberikan rekomendasi prioritas perbaikan dilakukan analisis lebih lanjut. Dengan menggunakan diagram *Importance-Performance*, seluruh attribute Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dapat dipetakan kedalam kuadran-kuadran sesuai dengan nilai kepentingan dan performanya. Attribut-attribut yang berada pada Kuadran I menjadi prioritas utama. Seperti pada **Tabel 6.9**

**Tabel 6.5 : Rekomendasi Perbaikan berdasarkan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway**

Kode	Pernyataan	Actual	Rekomendasi Perbaikan
PD1.1	Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST tidak selalu tersedia.</li> <li>- Aplikasi PST memberikan buku dan/atau informasi yang tidak <i>up to date</i>/terbaru.</li> </ul>	Aplikasi mampu menyediakan buku dan/atau informasi data yang lengkap dibutuhkan oleh pengguna. Aplikasi PST menyediakan buku dan/atau informasi data dari tahun lama hingga tahun sekarang.
PD2.1	Aplikasi PST memberikan buku dan/atau informasi data yang <i>up to date</i> /terbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku dan/atau informasi data yang tersedia saat ini hanya sampai tahun 2012 dan dibawah tahun 2012</li> <li>- Sehingga buku dan/atau informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi PST tidak selalu tersedia</li> </ul>	<p>Buku dan/atau informasi data yang dihasilkan Aplikasi PST harus selalu <i>up to date</i>/terbaru dan lengkap.</p> <p>Tersedianya buku dan/atau informasi data dari tahun lama hingga tahun sekarang.</p>
PD6	Adanya sosialisasi mengenai Aplikasi PST kepada seluruh pengguna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak pernah diadakan sosialisasi mengenai Aplikasi PST kepada pengguna</li> <li>- Sosialisasi mengenai Aplikasi PST</li> </ul>	Diadakan sosialisasi mengenai Aplikasi PST kepada pengguna tiap sebulan sekali agar pengguna lebih mengerti guna dan manfaat dari Aplikasi PST tersebut.

		dari kantor pusat hanya kepada Konsultan Statistik PST	Selain itu, agar pengelola Aplikasi PST mengerti apa saja yang menjadi kebutuhan pengguna
PD7	Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST tidak selalu tersedia.</li> <li>- Aplikasi PST memberikan buku dan/atau informasi yang tidak <i>up to date</i>/terbaru.</li> </ul>	Aplikasi mampu menyediakan buku dan/atau informasi data yang lengkap dibutuhkan oleh pengguna. Aplikasi PST menyediakan buku dan/atau informasi data dari tahun lama hingga tahun sekarang.
PD8	Dokumen yang diberikan mengandung informasi yang akurat dan mudah dipahami	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumen yang diberikan mengandung informasi yang susah dipahami</li> </ul>	Informasi data yang dihasilkan oleh Aplikasi PST mudah dipahami oleh pengguna. Seperti, mencantumkan rumus perhitungan data secara detail berserta dengan keterangannya.
PD9	Adanya pelatihan mengenai penggunaan Aplikasi PST	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jarang diberikan pelatihan mengenai penggunaan Aplikasi PST kepada pengguna</li> </ul>	Diberikan pelatihan mengenai penggunaan Aplikasi PST sebulan sekali. Bisa diberikan saat bersamaan dengan sosialisasi. Agar pengguna lebih mudah menjalankan Aplikasi PST.
LY3	Setiap perbaikan Aplikasi PST disosialisasikan kepada pengguna (user)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap ada perbaikan dan pengembangan Aplikasi PST tidak disosialisasikan kepada pengguna (user)</li> </ul>	<i>Update</i> dan pengembangan dari Aplikasi PST sebaiknya disosialisasikan kepada pengguna. Apabila ada menu-menu baru dan fungsi baru dari menu-menu tersebut maka pengguna lebih mudah saat menjalankan Aplikasi PST.

## 6.4 Analisis berdasarkan Metode Servqual

**Tabel 6.10** menunjukkan nilai rata-rata dari tingkat persepsi masing-masing attribute, nilai rata-rata dari tingkat harapan masing-masing attribute, dan nilai kesenjangan antara kedua indikator tersebut. Perhitungan nilai standart deviasi dari masing-masing indikator dan attribute ditujukan untuk menilai indikasi tingkat kesepahaman dari responden pada satu tingkat nilai.

**Tabel 6.6 : Analisis berdasarkan Metode Servqual**

Dimensi	Persepsi (P)		Harapan (E)		Gap (P-E)
	Rata-Rata	Standart Deviasi	Rata-Rata	Standart Deviasi	
TG.1	1.865	0.40	4.8	0.38	-2.935
TG.2	3.95	0.38	4.83	0.49	-0.88
TG.3	3.865	0.36	4.885	0.66	-1.02
RL.1	3.83	0.43	4.78	0.59	-0.95
RL.2	3.135	0.33	4.875	0.57	-1.74
RL.3	2.945	0.42	4.855	0.57	-1.91
RV.1	3.885	0.415	4.78	0.65	-0.895
RV.2	3.265	0.39	4.83	0.56	-1.565
RV.3	3.885	0.415	4.78	0.65	-0.895
AS.1	3.135	0.48	4.67	0.47	-1.535
AS.2	4.06	0.34	4.88	0.41	-0.82
AS.3	3.015	0.46	4.78	0.495	-1.765
EM.1	4.02	0.26	4.925	0.49	-0.905
EM.2	2.715	0.44	4.79	0.56	-2.075
EM.3	2.985	0.36	4.845	0.46	-1.86

Nilai rata-rata dari semua attribute pada Tingkat Persepsi adalah 3,37. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa Tingkat Persepsi pengguna Aplikasi PST adalah “Cukup Setuju”.

Hanya ada dua attribute yang memiliki nilai Tingkat Persepsi diatas 4 (Setuju), yaitu pada AS2 dengan pernyataan “Pengguna merasa aman terkait data pribadi saat melakukan Login Aplikasi PST” dan EM1 dengan pernyataan “Aplikasi

PST mudah diakses di Lingkungan Pelayanan Statistik Terpadu”.

Sedangkan nilai rata-rata dari semua attribute pada Tingkat Harapan adalah 4,82. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa Tingkat Harapan pengguna Aplikasi PST adalah “Setuju”. Semua attribute dari indikator Tingkat Harapan berada pada nilai diatas 4 (Setuju).

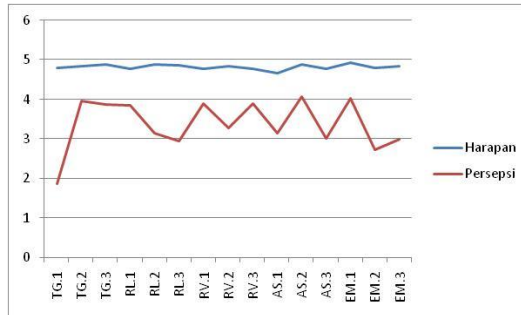
**Tabel 6.7 : Perbandingan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan berdasarkan Metode Servqual**

	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan
Rata-rata seluruh attribute	3,37	4,82
Jangkauan Standart Deviasi	0,26 – 0,48	0,38 – 0,66

**Tabel 6.11** menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan pendapat pendapat yang signifikan diantara responden. Hal ini terlihat dari Tingkat Persepsi yang memiliki jangkauan (*range*) standart deviasi yang berkisar antara 0,26 – 0,48 dan Tingkat Harapan yang memiliki jangkauan (*range*) standart deviasi yang berkisar antara 0,38 – 0,66.

#### **6.4.1 Nilai Kesenjangan antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Metode Servqual**

**Gambar 6.15** menunjukkan grafik Tingkat Persepsi masing-masing attribute dan Tingkat Harapan masing-masing attribute pada Servqual.

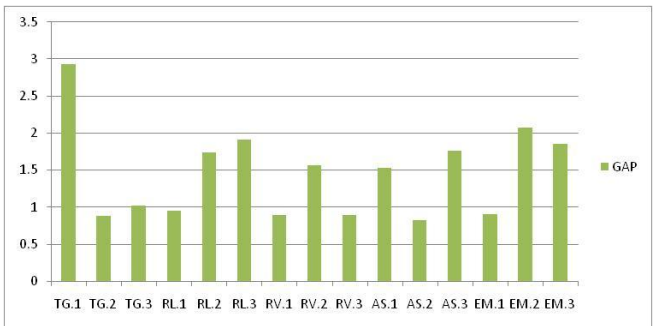


**Gambar 6.13 : Grafik Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan berdasarkan Metode Servqual**

Nilai kesenjangan antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan berada pada kisaran nilai antara -2,935 dan -0,82. Dimana kesenjangan terbesar terdapat pada TG1 yaitu dimensi Tangible dengan pernyataan “Aplikasi PST selalu *up to date* / diperbarui dengan penambahan menu-menu untuk memenuhi kebutuhan pengguna” dan kesenjangan terkecil terdapat pada AS2 yaitu dimensi Assurance dengan pernyataan “Pengguna merasa aman terkait data pribadi saat melakukan Login Aplikasi PST”.

#### 6.4.2 Nilai Kesenjangan

**Gambar 6.16** menunjukkan nilai kesenjangan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan berdasarkan Metode Servqual. Nilai kesenjangan terkecil terdapat pada AS.2 (Assurance) dengan pernyataan “Pengguna merasa aman terkait data pribadi saat melakukan Login Aplikasi PST” dan attribute yang memiliki nilai kesenjangan terbesar pada TG.1 (Tangible) dengan pernyataan “Aplikasi PST selalu *up to date* / diperbarui dengan penambahan menu-menu untuk memenuhi kebutuhan pengguna”.

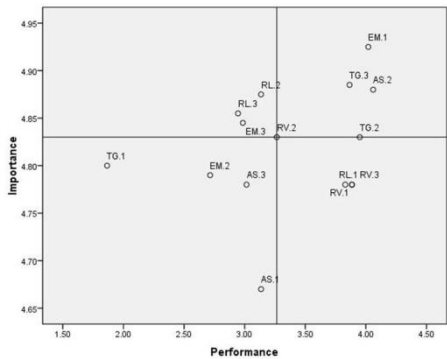


**Gambar 6.14 : Nilai Kesenjangan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan berdasarkan Metode Servqual**

### 6.4.3 Diagram Importance-Performance

Dalam membuat Diagram Importance-Performance, data yang digunakan adalah rata-rata nilai skor per indikator yang diolah dengan Aplikasi SPSS. Pada diagram ini terdapat empat Quadrant, sebagai berikut :

- Quadrant I ( *Concentrate Here* )
- Quadrant II ( *Keep Up the Good Work* )
- Quadrant III ( *Lower Priority* )
- Quadrant IV ( *Possible Overkill* )



**Gambar 6.15 : Diagram Importance-Performance berdasarkan Metode Servqual**

**Gambar 6.17** menunjukkan bahwa

- a. Attribut-attribut yang berada pada Quadran I Prioritas Utama (*Concerate Here*) diantaranya :
  - RL2 (Reliability) dengan pernyataan “Kebutuhan pengguna terpenuhi oleh Aplikasi PST. Dengan kata lain, Aplikasi PST dapat diandalkan”.
  - RL3 (Reliability) dengan pernyataan “Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia”.
  - EM3 (Emphaty) dengan pernyataan “Pengelola Aplikasi PST mampu memahami kebutuhan spesifik pengguna (user)”.
- b. Attribut-attribut yang berada pada Quadran II Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*) diantaranya :
  - TG2 (Tangible) dengan pernyataan “Tampilan Aplikasi PST menarik secara visual”.
  - TG3 (Tangible) dengan pernyataan “Menu-menu Aplikasi PST membantu pengguna dalam pencarian buku”.
  - AS2 (Assurance) dengan pernyataan “Pengguna merasa aman terkait data pribadi saat melakukan Login Aplikasi PST”.
  - EM1 (Emphaty) dengan pernyataan “Aplikasi PST mudah diakses di Lingkungan Pelayanan Statistik.
- c. Attribut-attribut yang berada pada Quadran III Prioritas Rendah (*Lower Priority*) diantaranya :
  - TG1 (Tangible) dengan pernyataan “Aplikasi PST selalu *up to date* / diperbarui dengan penambahan menu-menu untuk memenuhi kebutuhan pengguna”.
  - EM2 (Emphaty) dengan pernyataan “Tersedianya Pengelola Aplikasi PST”



- AS1 (Assurance) dengan pernyataan “Konsultan Statistik mampu member rasa yakin pengguna dalam membantu memenuhi kebutuhan”.
  - AS3 (Assurance) dengan pernyataan “Kosultan Statistik memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan”.
- d. Atribut-attribut yang berada pada Quadran IV (*Possible Overkill*) diantaranya :
- RL1 (Reliability) dengan pernyataan “Aplikasi PST beroperasi sesuai dengan tujuan pencarian buku”.
  - RV1 (Responsiveness) dengan pernyataan “Masalah yang disampaikan kepada Konsultan Statistik dapat diselesaikan dengan cepat”.
  - RV3 (Responsiveness) dengan pernyataan “Masalah yang disampaikan kepada Konsultan Statistik diselesaikan dengan cepat”.

#### 6.4.4 Rekomendasi Perbaikan

Untuk dapat memberikan rekomendasi prioritas perbaikan dilakukan analisis lebih lanjut. Dengan menggunakan diagram *Importance-Performance*, seluruh attribute Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dapat dipetakan kedalam kuadran-kuadran sesuai dengan nilai kepentingan dan performanya. Atribut-attribut yang berada pada Quadran I menjadi prioritas utama. Seperti pada **Tabel 6.12**

**Tabel 6.8 : Rekomendasi Perbaikan berdasarkan Metode Servqual**

Kode	Pernyataan	Actual	Rekomendasi Perbaikan
RL2	Kebutuhan pengguna terpenuhi oleh Aplikasi PST. Dengan kata lain, Aplikasi	- Aplikasi PST belum dapat diandalkan oleh pengguna dalam membantu memenuhi kebutuhan pengguna.	Sebagai alat bantu pengguna dalam pencarian buku, sebaiknya Aplikasi PST dalam membantu memenuhi kebutuhan

	PST dapat diandalkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi PST belum memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna.</li> <li>- Aplikasi PST tidak menghasilkan buku dan/atau informasi data yang terbaru</li> </ul>	<p>pengguna. Salah satunya, Aplikasi PST mampu memberikan buku dan/atau informasi data yang lengkap dan akurat serta dipahami oleh pengguna buku informasi data tersebut. Aplikasi PST mampu memberikan buku dan/atau informasi data dari tahun lama hingga tahun sekarang.</p>
RL3	Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST tidak selalu tersedia.</li> <li>- Aplikasi PST memberikan buku dan/atau informasi yang tidak <i>up to date</i>/terbaru.</li> </ul>	<p>Aplikasi mampu menyediakan buku dan/atau informasi data yang lengkap dibutuhkan oleh pengguna. Aplikasi PST menyediakan buku dan/atau informasi data dari tahun lama hingga tahun sekarang.</p>
EM3	Pengelola Aplikasi PST mampu memahami kebutuhan spesifik pengguna (user)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengelola belum mampu memahami kebutuhan spesifik pengguna karena tidak pernah diadakannya <i>Requirement Gathering</i></li> <li>- Dengan ketidakadanya <i>Requirement Gathering</i> terhadap Aplikasi PST ini maka pengelola kurang mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna terhadap Aplikasi PST</li> </ul>	<p>Perlu adanya <i>Requirement Gathering</i> agar memahami apa saja yang menjadi kebutuhan pengguna. Sehingga Aplikasi PST menjadi alat bantu yang dapat diandalkan oleh pengguna dalam memenuhinya.</p>

## 6.5 Perbedaan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dengan Metode Servqual

**Table 6.13** menunjukkan dalam penelitian dengan menggunakan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway diperoleh nilai rata-rata tingkat persepsi keseluruhan adalah 3,13. Sedangkan dengan menggunakan Metode Servqual diperoleh nilai rata-rata tingkat persepsi keseluruhan adalah 3,37. Untuk rata-rata nilai keseluruhan tingkat harapan, dengan menggunakan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway diperoleh 4,81. Sedangkan dengan menggunakan Metode Servqual diperoleh rata-rata nilai keseluruhan sebesar 4,82. Nilai rata-rata *gap* antara tingkat persepsi dan tingkat harapan menggunakan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan Metode Servqual memiliki nilai hampir sama yaitu -1,69 dengan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan -1,45 dengan Metode Servqual.

**Tabel 6.9 : Perbedaan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dengan Servqual**

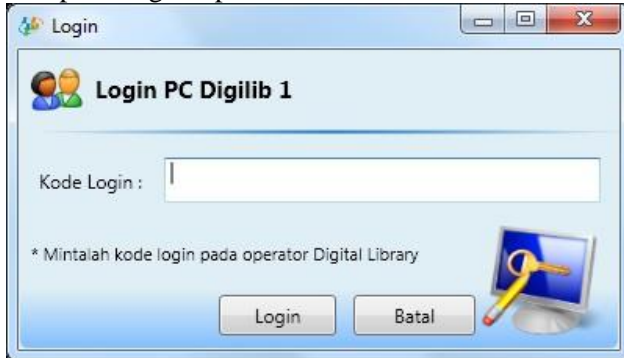
	<b>Kerangka Kerja Whyte &amp; Bytheway</b>	<b>Metode Servqual</b>
Rata-rata nilai atribut tingkat persepsi	3,13	3,37
Rata-rata nilai atribut tingkat harapan	4,81	4,82
Rata-rata <i>gap</i> antara tingkat persepsi dan tingkat harapan	-1,69	-1,45
Jangkauan Standart Deviasi tingkat persepsi	0,31 – 0,57	0,26 – 0,48

Jangkauan Standart Deviasi tingkat harapan	0,40 – 0,66	0,38 – 0,66
Nilai kesenjangan terbesar antara tingkat persepsi dan tingkat harapan	-3,07 (dimensi Produk attribute Pemasaran dengan pernyataan “Adanya sosialisasi mengenai Aplikasi PST kepada seluruh pengguna”)	-2,935 ((Tangible) dengan pernyataan “Aplikasi PST selalu <i>up to date</i> / diperbarui dengan penambahan menu-menu untuk memenuhi kebutuhan pengguna”)
Nilai kesenjangan terkecil antara tingkat persepsi dan tingkat harapan	-0,845 (dimensi Produk attribute Kemudahan dengan pernyataan “Aplikasi PST mudah dijalankan”)	-0,82 ((Assurance) dengan pernyataan “Pengguna merasa aman terkait data pribadi saat melakukan Login Aplikasi PST”)
Prioritas Utama Perbaikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia</li> <li>- Aplikasi PST memberikan buku dan/atau informasi data yang <i>up to date</i>/terbaru</li> <li>- Adanya sosialisasi mengenai Aplikasi PST kepada seluruh pengguna</li> <li>- Dokumen yang diberikan mengandung informasi yang akurat dan mudah dipahami</li> <li>- Adanya pelatihan mengenai penggunaan Aplikasi PST</li> <li>- Setiap perbaikan Aplikasi PST disosialisasikan kepada pengguna (user)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebutuhan pengguna terpenuhi oleh Aplikasi PST. Dengan kata lain, Aplikasi PST dapat diandalkan</li> <li>- Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia</li> <li>- Adanya <i>Requirement Gathering</i> Pengelola Aplikasi PST mampu memahami kebutuhan spesifik pengguna (user)</li> </ul>

*Halaman sengaja dikosongkan*

## LAMPIRAN A

Tampilan login Aplikasi PST :



Tampilan awal setelah login :



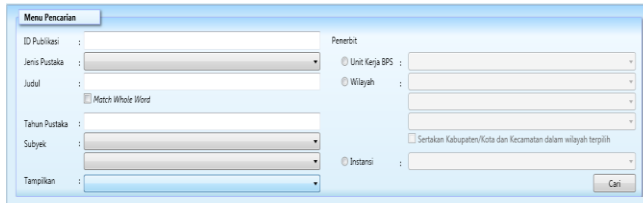
Tampilan menu pencarian :



Tampilan menu pencarian cepat :

Tampilan menu pencarian dalam angka :

Tampilan menu pencarian detail :



The screenshot shows a web-based search interface titled "Menu Pencarian". It contains several input fields and a search button. On the left side, there are fields for "ID Publikasi", "Jenis Pustaka" (with a dropdown arrow), "Judul", "Tahun Pustaka", "Subyek" (with a dropdown arrow), and "Tampilkan" (with a dropdown arrow). A checkbox labeled "Match Whole Word" is located below the "Judul" field. On the right side, under the heading "Penerbit", there are fields for "Unit Kerja BPS" (with a dropdown arrow), "Wilayah" (with a dropdown arrow), and "Instansi" (with a dropdown arrow). A checkbox labeled "Sertakan Kabupaten/Kota dan Kecamatan dalam wilayah terpilih" is located between the "Wilayah" and "Instansi" fields. A "Cari" button is positioned at the bottom right of the form.



*halaman ini sengaja dikosongkan*

## LAMPIRAN B

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan					Tingkat Persepsi				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	Aplikasi PST selalu <i>up to date</i> /diperbarui dengan penambahan menu-menu untuk memenuhi kebutuhan pengguna	160	40	0	0	0	0	0	3	167	30
2.	Aplikasi PST memberikan buku dan/atau informasi data yang <i>up to date</i> /terbaru	178	22	0	0	0	0	0	5	167	28
3.	Tampilan menu Aplikasi PST menarik secara visual	166	34	0	0	0	17	158	23	2	0
4.	Menu-menu pada Aplikasi PST mudah ditelusuri	173	27	0	0	0	14	148	36	2	0
5.	Aplikasi PST mudah diakses di lingkungan Pelayanan Statistik Terpadu	185	15	0	0	0	26	152	22	0	0
6.	Aplikasi PST mudah dijalankan	157	43	0	0	0	27	138	31	4	0
7.	Tersedianya pesan peringatan dan petunjuk perbaikan apabila terjadi kesalahan pengisian	128	72	0	0	0	0	0	23	131	46
8.	Menu-menu Aplikasi PST membantu pengguna dalam pencarian buku	180	20	0	0	0	24	133	35	8	0
9.	Aplikasi PST	157	43	0	0	0	13	147	34	5	1

## B-2

	beroperasi sesuai dengan tujuan pencarian buku										
10	Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia	176	24	0	0	0	1	21	147	28	3
11	Buku dan/atau informasi data yang dihasilkan oleh Aplikasi PST bermanfaat dan berguna bagi pengguna	154	46	0	0	0	16	135	48	1	0
12	Aplikasi PST dapat mendukung penuh kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna	162	38	0	0	0	0	50	133	17	0
13	Kebutuhan pengguna terpenuhi oleh Aplikasi PST. Dengan kata lain, Aplikasi PST dapat diandalkan dalam pencarian buku	175	25	0	0	0	3	38	143	15	1
14	Konsultan Statistik bersedia membantu pengguna apabila mengalami kesulitan dalam pengoperasian Aplikasi PST	167	33	0	0	0	2	59	129	10	0
15	Masalah yang disampaikan kepada Konsultan Statistik diselesaikan dengan cepat	156	44	0	0	0	25	134	34	7	0
16	Konsultan Statistik memiliki pengetahuan dan	160	40	0	0	0	1	23	154	22	0

	kemampuan yang diperlukan										
17	Konsultan Statistik mampu memberi rasa yakin pengguna dalam membantu memenuhi kebutuhan	135	65	0	0	0	3	28	162	7	0
18	Pengguna merasa aman terkait data pribadi saat melakukan Login Aplikasi PST	177	23	0	0	0	23	166	11	0	0
19	Tersedianya Pengelola Aplikasi PST	161	39	0	0	0	0	4	142	47	7
20	Pengelola Aplikasi PST mampu memahami kebutuhan spesifik pengguna (user)	169	31	0	0	0	2	14	163	21	0
21	Adanya sosialisasi mengenai Aplikasi PST kepada seluruh pengguna	178	22	0	0	0	0	1	6	149	44
22	Adanya pelatihan mengenai penggunaan Aplikasi PST	163	37	0	0	0	0	0	6	153	41
23	Pemeliharaan (maintenance) dan/atau pengembangan (update) Aplikasi PST selalu dilakukan	164	36	0	0	0	0	0	15	152	33
24	Pemelihara dan pengembangan dapat mengantisipasi perkembangan kebutuhan pengguna (user) Aplikasi PST	152	48	0	0	0	1	1	34	143	21

B-4

25	Setiap perbaikan Aplikasi PST disosialisasikan kepada pengguna (user)	168	32	0	0	0	0	0	7	141	52
----	---	-----	----	---	---	---	---	---	---	-----	----

## LAMPIRAN C

### **Kuesioner Penelitian atas Tingkat Harapan dan Persepsi Pengguna Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu (PST)**

Yang terhormat Bapak/Ibu pengguna Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, saya Azizah Husein, mahasiswi program Strata 1 (S1) di Jurusan Sistem Informasi ITS Surabaya. Pada saat ini saya sedang menyusun Tugas Akhir yang berjudul *“Analisa Perbedaan Penilaian Harapan dan Persepsi Pengunjung terhadap Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur menggunakan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dengan Servqual”*. Data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah persepsi dan harapan dari Bapak/Ibu terhadap Aplikasi PST. Sehubungan dengan hal itu saya memohon kesediaan dari Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan partisipasinya, saya ucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya.

#### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berdasar atas pengalaman Bapak/Ibu menggunakan Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu (PST), berilah tanda centang (✓) pada bobot nilai harapan/ekspektasi dan berilah tanda centang (✓) pada bobot nilai kenyataan/persepsi pada setiap pernyataan.

*Persepsi/Kenyataan* : Diisi dengan penilaian Anda sejauh mana tingkat pencapaian Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) saat ini atas setiap pernyataan.

*Ekspektasi/Harapan* : Diisi dengan penilaian Anda seberapa penting pernyataan tersebut untuk dimiliki oleh Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu (PST).

Identitas Responden

Usia :  
 Jenis Kelamin : ☐ Perempuan  
                               ☐ Laki-Laki  
 Status Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa  
                               ☐ Instansi/Dinas  
 Berapa kali Anda menggunakan Aplikasi PST : ☐ 1-5 kali  
    ☐ 6-10 kali  
    ☐ >10 kali

No.	Pernyataan	Harapan					Kenyataan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Harapan					Kenyataan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Aplikasi PST selalu <i>up to date</i> /diperbarui dengan penambahan menu-menu untuk memenuhi kebutuhan pengguna										
2.	Aplikasi PST memberikan buku dan/atau informasi data yang <i>up to date</i> /terbaru										
3.	Tampilan menu Aplikasi PST menarik secara visual										
4.	Menu-menu pada Aplikasi PST mudah ditelusuri										
5.	Aplikasi PST mudah diakses di lingkungan										



[illegible]

No.	Pernyataan	Harapan					Kenyataan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
10.	Buku dan/atau informasi data yang ditampilkan oleh Aplikasi PST selalu akurat dan tersedia										
11.	Buku dan/atau informasi data yang dihasilkan oleh Aplikasi PST bermanfaat dan berguna bagi pengguna										
12.	Aplikasi PST dapat mendukung penuh kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna										

[illegible]

No.	Pernyataan	Harapan					Kenyataan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
16.	Konsultan Statistik memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan										
17.	Konsultan Statistik mampu memberi rasa yakin pengguna dalam membantu memenuhi kebutuhan										
18.	Pengguna merasa aman terkait data pribadi saat melakukan Login Aplikasi PST										
19.	Tersedianya Pengelola Aplikasi PST										

[illegible]

No.	Pernyataan	Harapan					Kenyataan				
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
24.	Pemelihara dan pengembangan dapat mengantisipasi perkembangan kebutuhan pengguna (user) Aplikasi PST										
25.	Setiap perbaikan Aplikasi PST disosialisasikan kepada pengguna (user)										



## LAMPIRAN D

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X1	Pearson Correlation	1	-.176*	.206**	.315**	.380**	.347**	.591**	-.090
	Sig. (2-tailed)		.013	.003	.000	.000	.000	.000	.207
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X2	Pearson Correlation	-.176*	1	.224**	.142*	.082	.244**	.111	.197**
	Sig. (2-tailed)	.013		.001	.045	.249	.001	.118	.005
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X3	Pearson Correlation	.206**	.224**	1	.289**	.073	.217**	.433**	.260**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.000	.302	.002	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X4	Pearson Correlation	.315**	.142*	.289**	1	.054	.292**	.383**	.359**
	Sig. (2-tailed)	.000	.045	.000		.446	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X5	Pearson Correlation	.380**	.082	.073	.054	1	.313**	.228**	-.090
	Sig. (2-tailed)	.000	.249	.302	.446		.000	.001	.204
	N	200	200	200	200	200	200	200	200





		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X12	Pearson Correlation	.017	.260**	.289**	.430**	.119	.294**	.400**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.816	.000	.000	.000	.093	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X13	Pearson Correlation	.265**	.254**	.392**	.028	.007	.501**	.360**	.089
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.698	.920	.000	.000	.213
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X14	Pearson Correlation	.296**	.381**	.110	.392**	.315**	.116	.345**	.216**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.120	.000	.000	.103	.000	.002
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X15	Pearson Correlation	.308**	.199**	.531**	.320**	.124	.398**	.512**	.297**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.000	.081	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



X22	Pearson Correlation	.321**	.072	.544**	.429**	.148*	.235**	.413**	.328**
	Sig. (2-tailed)	.000	.312	.000	.000	.037	.001	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X23	Pearson Correlation	.112	.379**	.363**	.347**	.340**	.229**	.315**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.115	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X24	Pearson Correlation	.480**	-.048	.276**	.395**	.151*	.589**	.619**	.209**
	Sig. (2-tailed)	.000	.501	.000	.000	.033	.000	.000	.003
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X25	Pearson Correlation	.157*	.500**	.347**	.187**	.342**	.303**	.412**	.162*
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.022
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
TOTAL	Pearson Correlation	.480**	.416**	.571**	.548**	.360**	.573**	.759**	.443**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



		X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X7	Pearson Correlation	.476**	.411**	.439**	.400**	.360**	.345**	.512**	.358**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X8	Pearson Correlation	.063	.385**	.065	.552**	.089	.216**	.297**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.378	.000	.361	.000	.213	.002	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X9	Pearson Correlation	1	-.039	.541**	.175*	.550**	.287**	.547**	.238**
	Sig. (2-tailed)		.585	.000	.013	.000	.000	.000	.001
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X10	Pearson Correlation	-.039	1	.119	.579**	.159*	.218**	.423**	.277**
	Sig. (2-tailed)	.585		.092	.000	.025	.002	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X11	Pearson Correlation	.541**	.119	1	.289**	.499**	.418**	.354**	.433**
	Sig. (2-tailed)	.000	.092		.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X12	Pearson Correlation	.175*	.579**	.289**	1	-.108	.280**	.339**	.521**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000		.127	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



		X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X16	Pearson Correlation	.238**	.277**	.433**	.521**	.214**	.406**	.245**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X17	Pearson Correlation	.183**	.460**	.316**	.439**	.181*	.315**	.364**	.486**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X18	Pearson Correlation	.335**	-.017	.462**	.258**	.178*	.337**	.203**	.279**
	Sig. (2-tailed)	.000	.812	.000	.000	.012	.000	.004	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X19	Pearson Correlation	.153*	.566**	.343**	.253**	.401**	.228**	.457**	.436**
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X20	Pearson Correlation	.460**	.050	.355**	.350**	.131	.452**	.306**	.336**
	Sig. (2-tailed)	.000	.483	.000	.000	.065	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X21	Pearson Correlation	.043	.567**	.251**	.436**	.060	.298**	.238**	.145*
	Sig. (2-tailed)	.541	.000	.000	.000	.396	.000	.001	.041
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



Pearson Correlation	.395**	.133	.608**	.273**	.383**	.303**	.401**
Sig. (2-tailed)	.000	.061	.000	.000	.000	.000	.000
N	200	200	200	200	200	200	200
Pearson Correlation	.294**	.488**	.328**	.508**	.270**	.380**	.301**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	200	200	200	200	200	200	200
Pearson Correlation	.479**	.141*	.515**	.385**	.354**	.206**	.401**
Sig. (2-tailed)	.000	.046	.000	.000	.000	.003	.000
N	200	200	200	200	200	200	200
Pearson Correlation	.351**	.470**	.429**	.459**	.165*	.511**	.301**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.020	.000	.000
N	200	200	200	200	200	200	200
Pearson Correlation	.617**	.524**	.692**	.630**	.483**	.543**	.601**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	200	200	200	200	200	200	200

		X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
X1	Pearson Correlation	.411**	.265**	.186**	.235**	.064	.321**	.112	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.001	.369	.000	.115	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X2	Pearson Correlation	.191**	.158*	.339**	.247**	.234**	.072	.379**	-.048
	Sig. (2-tailed)	.007	.026	.000	.000	.001	.312	.000	.501
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X3	Pearson Correlation	.160*	.428**	.176*	.248**	.096	.544**	.363**	.276**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000	.013	.000	.176	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X4	Pearson Correlation	.277**	.334**	.143*	.518**	.048	.429**	.347**	.395**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.043	.000	.498	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X5	Pearson Correlation	.278**	.290**	.208**	.193**	-.039	.148*	.340**	.151*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.006	.579	.037	.000	.033
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X6	Pearson Correlation	.223**	.245**	.219**	.381**	.088	.235**	.229**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.002	.000	.214	.001	.001	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



		X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
X13	Pearson Correlation	.181*	.178*	.401**	.131	.060	.383**	.270**	.354**
	Sig. (2-tailed)	.010	.012	.000	.065	.396	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X14	Pearson Correlation	.315**	.337**	.228**	.452**	.298**	.303**	.380**	.206**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.003
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X15	Pearson Correlation	.364**	.203**	.457**	.306**	.238**	.436**	.356**	.465**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



		X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
X22	Pearson Correlation	.269**	.597**	.307**	.277**	-.007	1	.287**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.920		.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X23	Pearson Correlation	.437**	.138	.369**	.303**	.272**	.287**	1	.089
	Sig. (2-tailed)	.000	.051	.000	.000	.000	.000		.210
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X24	Pearson Correlation	.296**	.353**	.315**	.309**	.102	.604**	.089	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.152	.000	.210	
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X25	Pearson Correlation	.268**	.408**	.286**	.378**	.326**	.132	.445**	.138
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.062	.000	.051
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
TOTAL	Pearson Correlation	.630**	.469**	.573**	.513**	.382**	.634**	.647**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200

		X25	TOTAL
X1	Pearson Correlation	.157*	.480**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000
	N	200	200
X2	Pearson Correlation	.500**	.416**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X3	Pearson Correlation	.347**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X4	Pearson Correlation	.187**	.548**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000
	N	200	200
X5	Pearson Correlation	.342**	.360**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X6	Pearson Correlation	.303**	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X7	Pearson Correlation	.412**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X8	Pearson Correlation	.162*	.443**
	Sig. (2-tailed)	.022	.000
	N	200	200
X9	Pearson Correlation	.351**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X10	Pearson Correlation	.470**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200

		X25	TOTAL
X11	Pearson Correlation	.429**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X12	Pearson Correlation	.459**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X13	Pearson Correlation	.165*	.483**
	Sig. (2-tailed)	.020	.000
	N	200	200
X14	Pearson Correlation	.511**	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X15	Pearson Correlation	.361**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200



		X25	TOTAL
X16	Pearson Correlation	.355**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X17	Pearson Correlation	.268**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X18	Pearson Correlation	.408**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X19	Pearson Correlation	.286**	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X20	Pearson Correlation	.378**	.513**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X21	Pearson Correlation	.326**	.382**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X22	Pearson Correlation	.132	.634**
	Sig. (2-tailed)	.062	.000
	N	200	200
X23	Pearson Correlation	.445**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X24	Pearson Correlation	.138	.642**
	Sig. (2-tailed)	.051	.000
	N	200	200
X25	Pearson Correlation	1	.617**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	200	200

		X25	TOTAL
TOTAL	Pearson Correlation	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	200	200



		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X7	Pearson Correlation	.020	-.059	.069	.000	-.081	-.020	1	-.067
	Sig. (2-tailed)	.776	.407	.335	.998	.257	.781		.345
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X8	Pearson Correlation	.047	.095	.041	.108	.070	.067	-.067	1
	Sig. (2-tailed)	.513	.181	.563	.126	.323	.344	.345	
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X9	Pearson Correlation	.031	-.041	.005	.042	.063	.000	.045	.018
	Sig. (2-tailed)	.662	.561	.942	.558	.372	.994	.524	.800
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X10	Pearson Correlation	.104	.130	.026	-.024	-.050	.063	.134	.007
	Sig. (2-tailed)	.143	.067	.712	.735	.482	.374	.059	.923
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X11	Pearson Correlation	.150 <sup>*</sup>	.048	.006	.079	-.061	-.075	-.030	-.062
	Sig. (2-tailed)	.034	.499	.938	.269	.392	.294	.676	.381
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X12	Pearson Correlation	.011	.157 <sup>*</sup>	-.006	.074	.006	-.090	.059	.020
	Sig. (2-tailed)	.880	.026	.928	.298	.930	.207	.404	.780
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X16	Pearson Correlation	.037	.139	.107	.143 <sup>*</sup>	-.022	.003	.059	.021
	Sig. (2-tailed)	.602	.050	.132	.044	.758	.966	.409	.763
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X17	Pearson Correlation	.018	.030	.030	-.051	.098	-.024	.002	-.038
	Sig. (2-tailed)	.799	.669	.676	.472	.168	.731	.978	.591
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X18	Pearson Correlation	.084	.106	.040	-.010	.069	.015	-.013	.123
	Sig. (2-tailed)	.238	.134	.572	.885	.331	.838	.853	.083
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X19	Pearson Correlation	.030	-.036	.003	.113	-.052	-.006	.069	.085
	Sig. (2-tailed)	.669	.616	.969	.113	.463	.931	.332	.231
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X20	Pearson Correlation	.045	.046	.019	-.008	.067	.050	.012	.124
	Sig. (2-tailed)	.528	.519	.791	.910	.343	.480	.863	.080
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X21	Pearson Correlation	.138	.049	-.080	-.151 <sup>*</sup>	-.048	-.037	-.056	-.106
	Sig. (2-tailed)	.052	.491	.260	.033	.502	.607	.432	.133
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



		X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	Pearson Correlation	.031	.104	.150*	.011	.106	.027	.179*	.037
	Sig. (2-tailed)	.662	.143	.034	.880	.135	.706	.011	.602
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X2	Pearson Correlation	-.041	.130	.048	.157*	.070	.117	.106	.139
	Sig. (2-tailed)	.561	.067	.499	.026	.327	.100	.136	.050
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X3	Pearson Correlation	.005	.026	.006	-.006	-.066	-.080	.077	.107
	Sig. (2-tailed)	.942	.712	.938	.928	.357	.263	.281	.132
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X4	Pearson Correlation	.042	-.024	.079	.074	-.058	-.036	.118	.143*
	Sig. (2-tailed)	.558	.735	.269	.298	.411	.613	.096	.044
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X5	Pearson Correlation	.063	-.050	-.061	.006	-.063	.035	.133	-.022
	Sig. (2-tailed)	.372	.482	.392	.930	.374	.620	.060	.758
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X6	Pearson Correlation	.000	.063	-.075	-.090	.023	.003	.033	.003
	Sig. (2-tailed)	.994	.374	.294	.207	.742	.970	.639	.966
	N	200	200	200	200	200	200	200	200





		X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X13	Pearson Correlation	.097	.131	.009	.198**	1	.185**	-.012	.187**
	Sig. (2-tailed)	.171	.065	.897	.005		.009	.865	.008
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X14	Pearson Correlation	-.060	.156*	-.144*	.068	.185**	1	-.108	.148*
	Sig. (2-tailed)	.399	.028	.042	.336	.009		.126	.037
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X15	Pearson Correlation	.131	.173*	.056	-.017	-.012	-.108	1	.036
	Sig. (2-tailed)	.064	.014	.427	.814	.865	.126		.608
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



		X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X22	Pearson Correlation	.001	.255**	.120	.155*	.072	.163*	.068	.034
	Sig. (2-tailed)	.990	.000	.091	.028	.311	.021	.341	.632
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X23	Pearson Correlation	.052	.073	.204**	.168*	.226**	.162*	-.017	.153*
	Sig. (2-tailed)	.469	.302	.004	.017	.001	.022	.810	.031
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X24	Pearson Correlation	.089	.229**	-.030	.110	.206**	.205**	.028	.171*
	Sig. (2-tailed)	.211	.001	.671	.121	.003	.004	.697	.016
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X25	Pearson Correlation	-.062	.134	.043	.172*	.231**	.143*	-.096	.034
	Sig. (2-tailed)	.381	.058	.549	.015	.001	.044	.176	.630
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
TOTAL	Pearson Correlation	.307**	.524**	.218**	.393**	.412**	.307**	.287**	.413**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200

[illegible]

		X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
X7	Pearson Correlation	.002	-.013	.069	.012	-.056	-.058	-.073	.122
	Sig. (2-tailed)	.978	.853	.332	.863	.432	.414	.302	.086
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X8	Pearson Correlation	-.038	.123	.085	.124	-.106	-.046	.056	.176*
	Sig. (2-tailed)	.591	.083	.231	.080	.133	.521	.430	.012
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X9	Pearson Correlation	-.026	.084	.125	.009	.102	.001	.052	.089
	Sig. (2-tailed)	.719	.239	.077	.900	.152	.990	.469	.211
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X10	Pearson Correlation	.104	-.072	.029	.358**	.145*	.255**	.073	.229**
	Sig. (2-tailed)	.144	.310	.680	.000	.041	.000	.302	.001
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X11	Pearson Correlation	-.143*	-.065	-.075	-.010	-.002	.120	.204**	-.030
	Sig. (2-tailed)	.044	.360	.291	.890	.975	.091	.004	.671
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X12	Pearson Correlation	.049	-.044	.151*	.029	.036	.155*	.168*	.110
	Sig. (2-tailed)	.488	.538	.032	.683	.614	.028	.017	.121
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



		X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
X16	Pearson Correlation	.143*	.045	.033	.110	.073	.034	.153*	.171*
	Sig. (2-tailed)	.043	.526	.638	.121	.302	.632	.031	.016
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X17	Pearson Correlation	1	.036	-.102	.172*	.041	.112	.099	.067
	Sig. (2-tailed)		.610	.152	.015	.565	.114	.164	.349
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X18	Pearson Correlation	.036	1	-.013	.111	.079	.111	.155*	.062
	Sig. (2-tailed)	.610		.858	.119	.263	.117	.029	.382
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X19	Pearson Correlation	-.102	-.013	1	.022	-.005	-.039	-.039	.157*
	Sig. (2-tailed)	.152	.858		.757	.947	.584	.579	.026
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X20	Pearson Correlation	.172*	.111	.022	1	.121	.035	.173*	.099
	Sig. (2-tailed)	.015	.119	.757		.088	.621	.014	.164
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
X21	Pearson Correlation	.041	.079	-.005	.121	1	.288**	.272**	.289**
	Sig. (2-tailed)	.565	.263	.947	.088		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200



[illegible]

		X25	TOTAL
X1	Pearson Correlation	-.108	.267**
	Sig. (2-tailed)	.129	.000
	N	200	200
X2	Pearson Correlation	.021	.301**
	Sig. (2-tailed)	.763	.000
	N	200	200
X3	Pearson Correlation	-.047	.209**
	Sig. (2-tailed)	.511	.003
	N	200	200
X4	Pearson Correlation	-.133	.248**
	Sig. (2-tailed)	.061	.000
	N	200	200
X5	Pearson Correlation	-.002	.230**
	Sig. (2-tailed)	.977	.001
	N	200	200
X6	Pearson Correlation	.022	.181*
	Sig. (2-tailed)	.760	.010
	N	200	200
X7	Pearson Correlation	-.161*	.146*
	Sig. (2-tailed)	.023	.039
	N	200	200
X8	Pearson Correlation	.014	.257**
	Sig. (2-tailed)	.842	.000
	N	200	200
X9	Pearson Correlation	-.062	.307**
	Sig. (2-tailed)	.381	.000
	N	200	200
X10	Pearson Correlation	.134	.524**
	Sig. (2-tailed)	.058	.000
	N	200	200

	X25	TOTAL
--	-----	-------

X11	Pearson Correlation	.043	.218**
	Sig. (2-tailed)	.549	.002
	N	200	200
X12	Pearson Correlation	.172*	.393**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000
	N	200	200
X13	Pearson Correlation	.231**	.412**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	200	200
X14	Pearson Correlation	.143*	.307**
	Sig. (2-tailed)	.044	.000
	N	200	200
X15	Pearson Correlation	-.096	.287**
	Sig. (2-tailed)	.176	.000
	N	200	200

		X25	TOTAL
X16	Pearson Correlation	.034	.413**
	Sig. (2-tailed)	.630	.000
	N	200	200
X17	Pearson Correlation	.110	.246**
	Sig. (2-tailed)	.120	.000
	N	200	200
X18	Pearson Correlation	-.007	.251**
	Sig. (2-tailed)	.917	.000
	N	200	200
X19	Pearson Correlation	.057	.202**
	Sig. (2-tailed)	.420	.004
	N	200	200
X20	Pearson Correlation	.160*	.396**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000
	N	200	200
X21	Pearson Correlation	.268**	.323**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X22	Pearson Correlation	.249**	.349**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	200	200
X23	Pearson Correlation	.188**	.486**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000
	N	200	200
X24	Pearson Correlation	.141*	.534**
	Sig. (2-tailed)	.046	.000
	N	200	200
X25	Pearson Correlation	1	.294**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	200	200

		X25	TOTAL
TOTAL	Pearson Correlation	.294**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	200	200

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, terdapat kesimpulan dan saran terkait hasil tersebut, yakni sebagai berikut.

#### **7.1. Kesimpulan**

Dalam penelitian Tugas Akhir didapatkan data yang diperoleh dari kuesioner yang selanjutnya dilakukan analisis data dan diperoleh tingkat persepsi dan tingkat harapan pengguna Aplikasi PST berdasarkan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan Metode Servqual.

Berikut merupakan kesimpulan yang diperoleh diantaranya :

1. Evaluasi Aplikasi PST dapat dilakukan dengan menggunakan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan Metode Servqual
2. Dengan menggunakan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan Servqual didapatkan nilai rata-rata cukup baik untuk tingkat persepsi pengguna. Sedangkan untuk nilai rata-rata tingkat harapan dengan menggunakan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan Servqual memiliki nilai hampir mendekati sangat penting. Sehingga dari hasil analisa tingkat persepsi belum memenuhi tingkat harapan.
3. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada penanggung jawab Aplikasi PST adalah menghasilkan buku dan/atau informasi data yang lengkap dan *up to date* serta akurat, sehingga Aplikasi PST dapat diandalkan. Selain itu perlu diadakan sosialisasi mengenai Aplikasi PST dan pelatihan penggunaannya kepada pengguna tiap sebulan sekali agar pengguna lebih mudah saat menjalankan Aplikasi PST. Serta perlu adanya *Requirement Gathering* agar Pengelola Aplikasi PST mampu memahami kebutuhan spesifik pengguna.

## 7.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari Tugas Akhir ini, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya, diantaranya seperti :

1. Rekomendasi perbaikan dan nilai akhir dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi/acuan untuk evaluasi Aplikasi PST selanjutnya.
2. Evaluasi pada Aplikasi PST dapat menggunakan metode lain selain menggunakan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan Metode Servqual seperti metode DeLone & McLean, *Technology Acceptance Model* (TAM).
3. Untuk mendapatkan data dalam penelitian Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan, selain melalui kuesioner yang diberikan kepada pengunjung juga dapat melalui wawancara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Academia*. (n.d.). Retrieved from [http://www.academia.edu/7559759/RUMUS\\_SLOVIN](http://www.academia.edu/7559759/RUMUS_SLOVIN)
- BPS, J. (1997, Juni 29). *Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur*. Retrieved Juni 29, 2016, from <http://jatim.bps.go.id/>
- Mudjahidin, & Yogi, A. W. (2013). *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Akademik ITS menggunakan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway dan Servqual*. Surabaya: Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia.
- Nia, R. (2009). *Analisis Harapan dan Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Kartu Indosat Multimedia Mobile (IM3) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum USU*. Medan: Skripsi Sarjana Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Shahim, D. A. (2005). Servqual and Model of Service Quality Gaps : A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Service. *Journal of Management* , 1-10.
- STATSDATA. (2011). *Statistical Data Analyst*. Retrieved from <http://www.statsdata.my.id/2011/12/uji-validitas-dan-reliabilitas.html>
- STATSDATA. (2011). *Statistical Data Analyst*. Retrieved from <http://www.statsdata.my.id/2011/12/uji-validitas-dan-reliabilitas.html>



Whyte, G., Bytheway, A., & Edwards, C. (1997).  
Understanding User Perceptions of Information Success.  
*Journal of Strategic Information System* , 35-68.

## BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Azizah Husein, biasa dipanggil dengan nama Icha atau Azizah. Penulis yang memiliki hobi menyanyi ini dilahirkan di Surabaya, 07 September 1990, dan merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di TK Nitasari Surabaya, SDN Mojo IV Surabaya, SMPN 19 Surabaya, SMAN 3 Surabaya, dan kemudian masuk perguruan tinggi negeri ITS jurusan Sistem Informasi, fakultas Teknologi Informasi pada tahun 2008. Adapun pengalaman yang didapatkan penulis selama di ITS, yakni mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi. Penulis juga pernah melakukan kerja praktik di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur selama 1,5 bulan di tahun 2015.

Pada pengerjaan Tugas Akhir di Jurusan Sistem Informasi ITS, penulis mengambil bidang minat E-Bisnis dengan topik Technology Assesment, yakni mengenai “*Analisa Perbedaan Penilaian Harapan dan Persepsi Pengunjung terhadap Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Metode Servqual dan Kerangka Kerja Whyte & Bytheway*”. Untuk keperluan penelitian, dapat menghubungi penulis melalui e-mail: [husein.azizah@gmail.com](mailto:husein.azizah@gmail.com)